

**Estudio de medición de los niveles de calidad percibida por el alumnado, PAS y el profesorado en el funcionamiento de los servicios de la Universidad.**

**Informe de la investigación cuantitativa  
(Personal Docente e Investigador curso  
2015-2016).**

**EXPEDIENTE Nº: 2013/0002362**

**Ref. Int. 18SE13PA**

**Para: Universidad  
Carlos III de Madrid**



**Universidad  
Carlos III de Madrid**

**Ref.: 15091-15146**

**Madrid, Diciembre 2015**

# Índice

<b>1. Introducción .....</b>	<b>4</b>
Novedades en esta edición.....	4
Cambios en la composición de los servicios.....	5
<b>2. Objetivos.....</b>	<b>6</b>
<b>3. Metodología .....</b>	<b>7</b>
3.1. Características técnicas .....	8
3.2. Muestra teórica – realizada.....	9
<b>4. Conclusiones .....</b>	<b>12</b>
<b>5. Utilización de los servicios .....</b>	<b>15</b>
5.1. Utilización de los servicios .....	15
5.2. Intensidad en el uso de los servicios .....	17
5.3. Frecuencia e intensidad del uso de los servicios .....	20
<b>6. Valoración general de los servicios de la UC3M .....</b>	<b>22</b>
6.1. Satisfacción general con los servicios .....	22
6.2. Percepción de la evolución de la calidad de los servicios.....	26
<b>7. Análisis por servicio .....</b>	<b>28</b>
7.1. Campus Global .....	28
7.2. Aula global 2 .....	32
7.3. Secretaría de departamento .....	36
7.4. Biblioteca .....	40
7.5. Informática y comunicaciones .....	44
7.6. Campus: Instalaciones, equipamientos y espacios .....	48
A) Centro de atención y soporte (CASO) .....	48
B) Incidencias informáticas: Soporte CAU .....	51
C) Mantenimiento, equipamientos y servicios .....	55
D) Aulas y espacios compartidos .....	59
7.7. Oficina técnica y técnicos de laboratorio (TL) .....	63
7.8. Servicio de comunicación institucional.....	67
7.9. Servicios de gestión de apoyo a la docencia .....	72
A) Apoyo a la docencia y gestión de Grado .....	76
B) Apoyo a la docencia y gestión de Postgrado .....	80
7.10. Recursos humanos y organización .....	84
7.11. Conserjería.....	88

7.12. Cafetería y Restaurante.....	92
7.13. Reprografía .....	95
7.14. Servicio de investigación .....	98
7.15. Dirección económico financiera.....	102
7.16. Servicio de Relaciones internacionales y cooperación .....	106
7.17. Parque científico .....	110
7.18. Aula de las artes - Auditorio .....	114
7.19. Centro de servicios, actividades y recursos para estudiantes (Espacio estudiantes) .....	119
7.20. Servicio de Prevención de riesgos laborales .....	124
7.21. Otros servicios.....	127
<b>8. Incidencias en el servicio.....</b>	<b>130</b>
A) Secretaría de departamento cerrada .....	132
B) Conserje ilocalizable.....	133
C) Caídas de la Red Informática.....	134
D) Fondos de la biblioteca no disponibles.....	135
E) Calidad deficiente en Cafetería .....	137
F) Demora de pagos en Dirección económico financiera .....	138
G) Reserva de aulas y espacios docentes .....	139
H) Dificultades para localizar al personal de Seguridad del Campus .....	140
I) CASO ilocalizable al teléfono.....	141
<b>9. Cuestionario.....</b>	<b>142</b>

## 1. Introducción

La Universidad Carlos III de Madrid, dentro del Plan de Mejora de la Calidad de la Universidad en la docencia, investigación y servicios, ha encargado a Simple Lógica Investigación S.A. la realización de la séptima investigación cuantitativa entre el personal docente e investigador (en adelante PDI), para conocer su opinión sobre el funcionamiento de la Administración Universitaria y sus servicios.

Esta investigación comenzó a realizarse en el curso 2001-2002, tras un estudio cualitativo exploratorio previo que, en aquel momento, sirvió entre otras cosas, para el diseño inicial del cuestionario.

Esta séptima oleada del estudio se ha realizado en el primer trimestre del curso 2015-2016.

### **Novedades en esta edición**

Se recoge por primera vez de forma *declarada* cuáles son los Campus y Centros donde cada miembro del PDI afirma desempeñar su actividad docente e investigadora de forma habitual. Esto se adapta a la realidad laboral de este colectivo, muchos de cuyos integrantes trabajan de hecho en más de un Campus y Centro, no siempre coincidente con aquel al que figuran adscritos a efectos de gestión administrativa.

Así pues, en este informe se comentarán las posibles diferencias de valoración de los servicios entre el PDI por campus, según aquellos donde declaran trabajar habitualmente.

En el análisis de los servicios<sup>1</sup>, también se analiza por primera vez los resultados por Centro declarado.

---

<sup>1</sup> Salvo los de: Biblioteca, Reprografía y Cafetería-Restaurante que tienen sus propios centros según ubicación.

## Cambios en la composición de los servicios

En esta última edición, el servicio de Informática y Comunicaciones no incluye las incidencias informáticas, como se venía haciendo hasta ahora. Sino que éstas se recogen ahora en el Soporte CAU, dentro del servicio Campus: instalaciones, equipamientos y espacios.

Así mismo, se incorporan los dos siguientes servicios por primera vez: Oficina técnica y técnicos de laboratorio (TL), por una parte, y Prevención de riesgos laborales, por otra.

El resto de los servicios siguen siendo analizados, aunque los de: Biblioteca, Aulas y espacios compartidos (dentro de Campus: instalaciones, equipamientos y espacios), Comunicación institucional, Apoyo a la docencia, Relaciones internacionales y cooperación, Parque científico, Espacio estudiantes y Agencia de viajes) incorporan nuevos aspectos. Lo cual incide sin duda en su valoración.

Debe tenerse esto en cuenta al comparar sus resultados con los de ediciones anteriores.

## 2. Objetivos

El objetivo principal del estudio es medir la satisfacción del personal docente e investigador con los servicios de la Universidad y su evolución a lo largo del tiempo.

Dicho objetivo se articula a través de los siguientes puntos:

- Grado de utilización de los distintos servicios
- Medición de la satisfacción a propósito de cada uno de los aspectos relevantes en la prestación de cada servicio
- Valoración global de la satisfacción con los servicios de la universidad en su conjunto y con cada uno de ellos en particular
- Detección de los aspectos a mejorar en cada servicio
- Identificación de quejas o problemas concretos (“sucesos críticos”) y medición de su incidencia

Todos estos objetivos se han cubierto a través de muestras estadísticamente significativas tanto para el conjunto del personal docente e investigador, como por campus, centro y categoría docente.

### 3. Metodología

Dichos objetivos se han cubierto mediante la auto-cumplimentación on-line de las encuestas. El cuestionario<sup>2</sup> tiene todo su contenido estructurado en una serie de bloques temáticos y preguntas con opciones de respuesta predeterminadas.

Al igual que en ocasiones anteriores, el número mínimo de entrevistas establecido era de 400, distribuidas según la planificación de las cuotas de entrevistas a conseguir por: Centro de destino, Campus de destino y Categoría docente, de forma directamente proporcional a la distribución del PDI este curso (según su adscripción administrativa).

Nuevamente se ha contactado con la totalidad del PDI a través de su correo electrónico, canal de comunicación habitual de la universidad con su personal. Así pues, se enviaron invitaciones para responder on-line el cuestionario a 1.996 docentes e investigadores, seguidos de dos recordatorios enviados días después.

Este dispositivo virtual dirigido a la totalidad del colectivo permitió recoger 520 cuestionarios válidos, aunque como ya ocurriera en otras ocasiones, la participación inicial de la EPS fue superior a la inicialmente prevista, en tanto que la de Colmenarejo y especialmente, la del profesorado no permanente fue inferior. Por dicho motivo, se hicieron llamadas telefónicas de recordatorio a quienes no habían completado la encuesta on-line entre dichos colectivos. Ocasionalmente se completaron las propias entrevistas al teléfono.

La totalidad de los resultados recogidos fue finalmente ponderada para devolver a cada colectivo su peso directamente proporcional según la distribución del colectivo PDI por su adscripción administrativa a: Campus, Centro y Categoría docente.

---

<sup>2</sup> Puede consultarse el cuestionario utilizado en el anexo I.

### 3.1. Características técnicas

Las principales características técnicas, con arreglo a las cuales se ha realizado la encuesta son las siguientes:

- **Universo:** El personal docente e investigador trabajando en el curso 2015-2016 en la Universidad (compuesto por 1.996 personas).
- **Ámbito:** Los cuatro campus de la Universidad Carlos III.
- **Fechas de campo:** Del 19 de Octubre al 3 de Noviembre de 2015
- **Muestra:** 520 entrevistas.
- **Tasa de respuesta:** 26,05% (520 entrevistas obtenidas a partir de 1.996 docentes e investigadores).
- **Muestreo:** Exhaustivo. Contactando con la totalidad del PDI.
- **Entrevistas:** Auto-administradas, con una duración media de 18 minutos.

Para ello, se procedió al envío por correo electrónico de la invitación a responder a la encuesta facilitando el acceso al cuestionario on-line. Se enviaron dos recordatorios solicitando la participación con un intervalo de cinco a siete días.

- **Supervisión/control de calidad:** 11% del total de las entrevistas realizada mediante re-llamada telefónica por parte de Simple Lógica.
- **Márgenes de error:** Para datos globales, una situación de máxima heterogeneidad ( $p=q=0,5$ ) y un nivel de confianza del 95,5%, el margen de error para el conjunto de la Universidad Carlos III:  $\pm 3,77\%$ .
- **Ponderación:** los datos obtenidos han sido ponderados para ajustarlos a la distribución real del PDI en base a: facultad/centro de destino, campus de destino y categoría docente.
- **Instituto responsable:** SIMPLE LÓGICA INVESTIGACIÓN S.A. miembro de AEDEMO y acogido al código deontológico internacional ICC/ESOMAR de Marketing e Investigación social.

## 3.2. Muestra teórica – realizada

**Distribución del PDI por Campus de destino y Categoría, según  
Centro de destino de su plaza**

PDI 2015-2016

Total

	CENTRO DESTINO PLAZA			
	Total	EPS	FCSSJJ	FHCD
COLMENAREJO	62	18	38	6
GETAFE	994		708	286
LEGANES	940	940		
C.D. y no permanente	1399	681	512	206
CATEDRÁTICO / TITULAR	597	277	234	86
<b>Total</b>	<b>1996</b>	<b>958</b>	<b>746</b>	<b>292</b>

**Distribución en % del PDI por Campus de destino y Categoría, según  
Centro de destino de su plaza**

PDI 2015-2016

Total

	CENTRO DESTINO PLAZA			
	Total	EPS	FCSSJJ	FHCD
COLMENAREJO	3,1%	0,9%	1,9%	0,3%
GETAFE	49,8%	0,1%	35,5%	14,3%
LEGANES	47,1%	47,1%	0,0%	0,0%
C.D. y no permanente	70,1%	34,1%	25,7%	10,3%
CATEDRÁTICO / TITULAR	29,9%	13,9%	11,7%	4,3%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>48,0%</b>	<b>37,4%</b>	<b>14,6%</b>

## Distribución muestral del PDI por Campus de destino y Categoría, según Centro de destino de su plaza

**Muestra mínima (PDI 2015-2016) 400 (Directamente proporcional)**

	CENTRO DESTINO PLAZA			
	Total	EPS	FCSSJJ	FHCD
COLMENAREJO	14	4	8	2
GETAFE	199	0	142	57
LEGANES	188	188	0	0
C.D. y no permanente	280	136	103	41
CATEDRÁTICO / TITULAR	120	56	47	18
<b>Total</b>	<b>400</b>	<b>192</b>	<b>149</b>	<b>59</b>

## Entrevistas finales respondidas por el PDI en 2015

	CENTRO DESTINO PLAZA			
	Total	EPS	FCSSJJ	FHCD
COLMENAREJO	8	2	6	
GETAFE	264		186	78
LEGANES	248	248		
C.D. y no permanente	306	147	115	44
CATEDRÁTICO / TITULAR	214	103	77	34
<b>Total</b>	<b>520</b>	<b>250</b>	<b>192</b>	<b>78</b>

Pese a que la muestra teórica era de 400 docentes e investigadores, se incluyeron en el análisis también aquellas entrevistas que se cumplimentaron incluso cuando ya se había cubierto la cuota, con el fin de no desdeñar la colaboración de los participantes. Por este motivo se supera ampliamente la cuota establecida para los colectivos de mayor participación: el PDI de la EPS y Catedráticos y profesorado Titular.

### Error muestral ( $\pm e$ %) del PDI por Campus de destino y Categoría, según Centro de destino de su plaza

PDI 2015-2016	Total	CENTRO DESTINO PLAZA		
		EPS	FCSSJJ	FHCD
COLMENAREJO	<b>33,26</b>	68,60	37,97	
GETAFE	<b>5,28</b>		6,30	9,67
LEGANES	<b>5,45</b>	5,45		
C.D. y no permanente	<b>5,05</b>	7,31	8,22	13,40
CATEDRÁTICO / TITULAR	<b>5,48</b>	7,82	9,35	13,41
<b>Total</b>	<b>3,77</b>	<b>5,44</b>	<b>6,22</b>	<b>9,71</b>

## 4. Conclusiones

### Utilización de los servicios

- El personal docente e investigador (PDI) utiliza un promedio de 14 servicios distintos este curso. Los servicios que cuentan con un mayor volumen de usuarios son: Campus Global, Conserjería, Aula Global 2, Cafetería y Biblioteca (todos ellos utilizados por más del 95%). Y los más minoritarios son: Parque científico, Prevención de riesgos laborales y Aula de las artes-Auditorio.
- La gran mayoría de los servicios analizados mantiene en líneas generales su volumen de usuarios con respecto al curso 2013-2014. Sin embargo, se aprecia un incremento estadísticamente significativo en la utilización del: Servicio de relaciones internacionales y cooperación (de 18,2 puntos, siendo utilizado por el 52,9% del PDI), la Dirección económico y financiera (por el 66,8%, lo cual supone un incremento de 15,8 puntos con respecto al estudio anterior). Sigue ascendiendo el Servicio de Investigación (13,3 puntos llegando ahora a un 82,4% de usuarios).
- Aula Global 2 es el servicio usado con más intensidad por investigadores y profesores, e incluso su porcentaje de grandes usuarios se ha incrementado significativamente en 10,5 puntos porcentuales con respecto al curso 2013-2014.

### Satisfacción con los servicios

- Sigue siendo bastante elevada la satisfacción general con los servicios (3,86). Incluso mejora ligeramente (tres décimas) con respecto a la registrada en 2013-2014; aunque no alcanza todavía la cifra récord de 3,92 puntos del curso 2011-2012. Por lo general, el profesorado no permanente y quienes llevan en la universidad menos de cinco cursos son quienes mejor valoran los distintos servicios. Mientras que Catedráticos y Titulares, quienes llevan más de 10 cursos en la UC3M se muestran menos satisfechos.
- Los servicios mejor valorados son los de: Biblioteca, Reprografía, Conserjería y CASO; con puntuaciones por encima de 4 sobre 5. En cambio, el peor valorado (3,02) sigue siendo Apoyo a la docencia y gestión de postgrado.

- El nivel de satisfacción de la gran mayoría de los servicios se mantiene estable con ligeras variaciones respecto a 2013-2014. Desciende significativamente la satisfacción con: Parque científico y Servicio de relaciones internacionales; y mejoran significativamente: Reprografía y CASO.

### Sucesos críticos

- Aumenta el volumen del PDI que se ha visto afectado en siete de los nueve sucesos críticos, exponentes de un mal funcionamiento de los servicios. El Centro de Atención y Soporte (CASO) es también este curso el servicio que menos incidencias ha tenido: el 20,7% del PDI se ha visto afectado. Y por el contrario, la Secretaría de Departamento es el servicio con el que más PDI ha tenido alguna incidencia: el 50,9%. Y en segundo lugar, la Conserjería (que ahora afecta al 41,4%).
- Estos son los sucesos críticos:
  - Secretaría de departamento cerrada dentro de su horario de funcionamiento: sufrida por el 50,9%. Los afectados aumentan 9,7 puntos porcentuales con respecto a la anterior edición del estudio.
  - Conserje ilocalizable: El 41,4% del PDI, tras intentar localizar sin éxito a un conserje, ha optado por realizar personalmente el encargo, buscar ayuda de terceros o dejarlo sin realizar. (los afectados aumentan 8,3 puntos).
  - Caídas no programadas de la red informática, hasta el punto de que el 39% ha tenido que repetir trabajos ya realizados o se le han producido daños o deficiencias en procesos en curso. Se mantiene estable (+0,2 puntos).
  - Fondos de la biblioteca no disponibles: sufrida en el pasado curso 2014-2015 por el 37% que necesitó algún material existente en los fondos de la Biblioteca pero no pudo acceder a él durante días por estar en préstamo. Los afectados descienden 5,2 puntos.

- Calidad deficiente en los productos de la Cafetería, padecida por el 36,7% de los docentes e investigadores, que han llegado a protestar o rechazar algún producto por su deficiente calidad, aspecto o temperatura. Afecta a 3,6 puntos más del PDI que en el estudio previo.
- Demora de pagos en concepto de dietas, conferencias, etc. sensiblemente por encima del plazo previsto: situación que ha afectado al 36,4% del PDI. Es el suceso que más aumenta con respecto a hace 2 años: 10,7 puntos porcentuales.
- Imposibilidad de reservar el aula o espacio docente adecuado para la fecha y hora en que se necesitaba, padecida por el 34,3% de los docentes e investigadores. Sus afectados aumentan 5,7 puntos.
- Dificultades para localizar al personal de Seguridad del Campus para entrar o salir en horarios poco habituales, cosa que ha supuesto pérdidas de tiempo para el 28,1% del PDI. Los afectados son ahora 5,5 puntos porcentuales más.
- Y finalmente, la incidencia menos extendida sigue siendo la imposibilidad de contactar telefónicamente con el CASO para comunicar alguna incidencia o reclamar alguna tarea o reparación pendiente. Al 20,7% le ha ocurrido; (3,6 puntos más que en el estudio anterior).

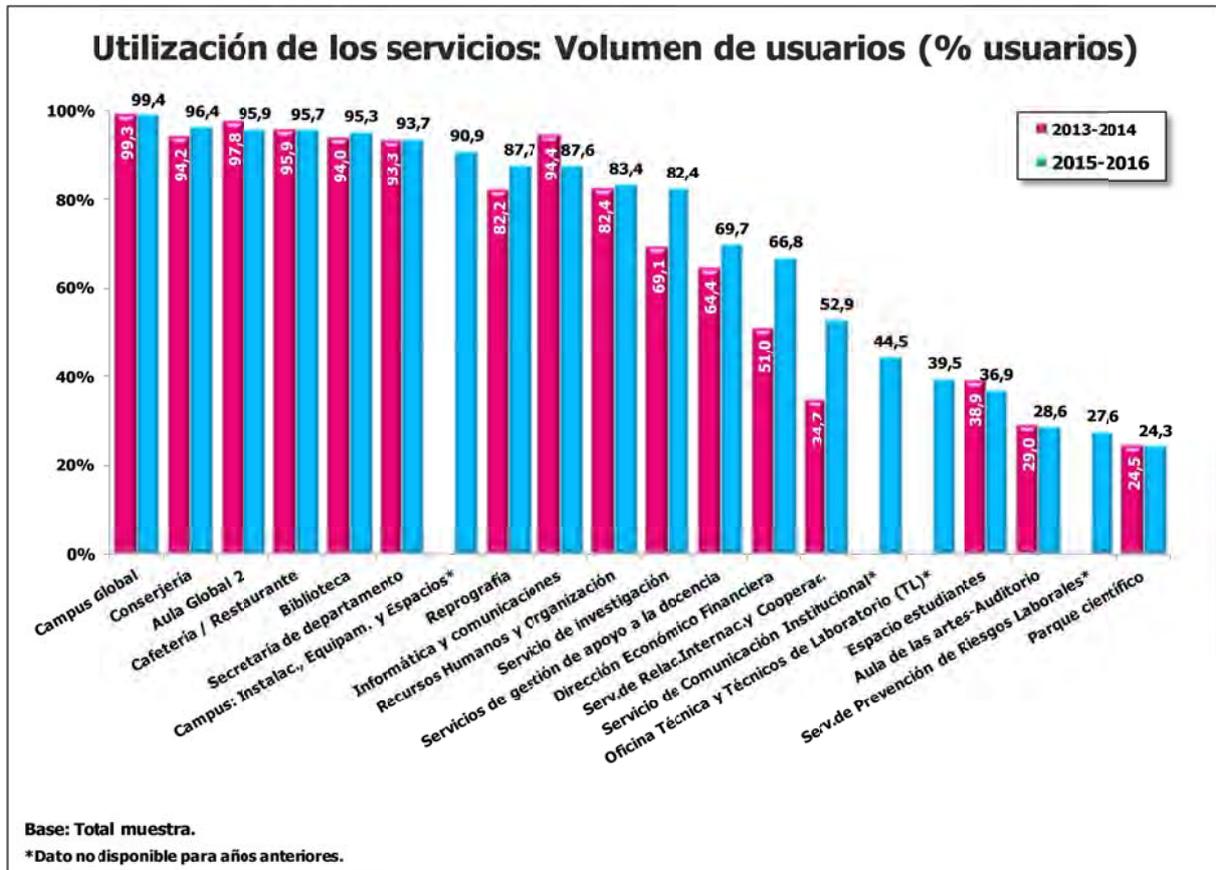
## 5. Utilización de los servicios

En esta oleada se pregunta por primera vez la utilización de dos servicios que se entienden universales: Comunicación institucional y Campus: instalaciones, equipamientos y espacios. Así como dos nuevos servicios: Oficina técnica y técnicos de laboratorio (TL) y Prevención de riesgos laborales.

Para analizar la utilización de los servicios universitarios, y su evolución se van a considerar dos dimensiones: el volumen de usuarios y la intensidad. Así, por *volumen* se entenderá que es el porcentaje del total de docentes e investigadores que afirman utilizar cada servicio. Y por *intensidad* el porcentaje de los usuarios habituales –o *grandes usuarios*- de cada servicio, según se definen ellos mismos.

### 5.1. Utilización de los servicios

Los servicios que cuentan con un mayor volumen de usuarios son: Campus Global, Conserjería, Aula Global 2, Cafetería y Biblioteca (todos ellos utilizados por más del 95% del personal docente e investigador, en adelante PDI); seguidos de: Secretaría de departamento y los diferentes servicios del Campus, relativos a sus instalaciones, equipamientos y espacios (utilizados por más del 90% del colectivo). Por el contrario, los que resultan más minoritarios, al ser utilizados por entre un 24,3% y un 28,6% y de los docentes e investigadores de la UC3M, son: el Parque científico, Prevención de riesgos laborales y Aula de las artes-Auditorio.

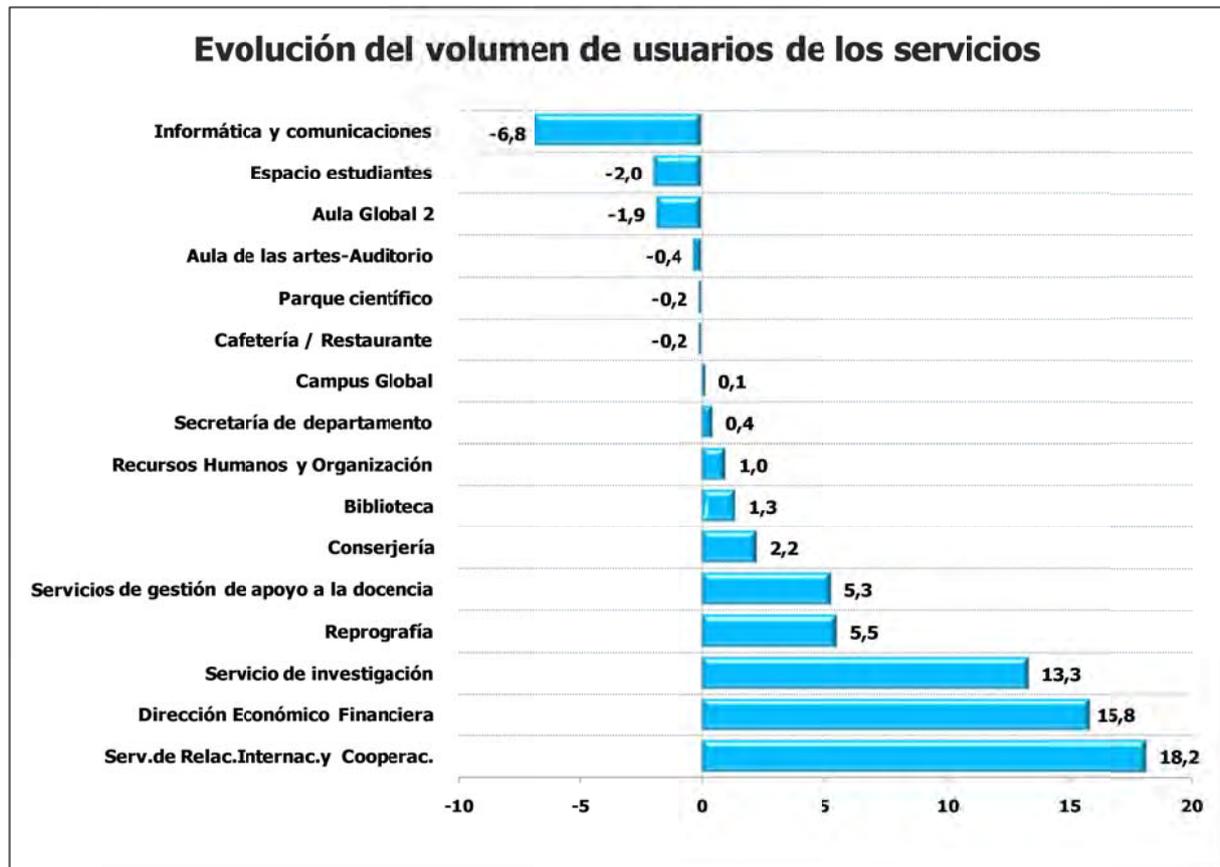


En el presente curso 2015-2016 los docentes e investigadores declaran utilizar un promedio de 14 servicios distintos<sup>3</sup>; siendo los usuarios más extensivos los profesores Titulares y Catedráticos, los que llevan trabajando más de 10 cursos en la UC3M y los que pertenecen a algún instituto universitario, que han utilizado entre 14,66 y 14,87 servicios distintos. En cambio, el PDI que lleva en la universidad menos de 5 cursos, los que declaran trabajar en Colmenarejo y los profesores no permanentes son los que hacen uso de una menor variedad de servicios: entre 11,93 y ≤11,80.

La gran mayoría de los servicios analizados mantiene en líneas generales su volumen de usuarios con respecto al curso 2013-2014. Sin embargo, se aprecia un incremento estadísticamente significativo en la utilización del: Servicio de relaciones internacionales y cooperación (de 18,2 puntos, al ser ahora utilizado por el 52,9% del PDI), la Dirección económica y financiera (cuyos servicios son utilizados por el 66,8%

<sup>3</sup> Incluyendo los de: Campus, Comunicación institucional y Prevención de riesgos laborales; que en realidad son de uso universal.

del PDI, lo cual supone un incremento de 15,8 puntos con respecto al estudio anterior). Sigue ascendiendo el Servicio de Investigación (13,3 puntos llegando ahora a un 82,4% de usuarios). Por el contrario, la utilización por parte del PDI del servicio de Informática y comunicadores desciende significativamente (6,8 puntos menos que en el último estudio)<sup>4</sup>.

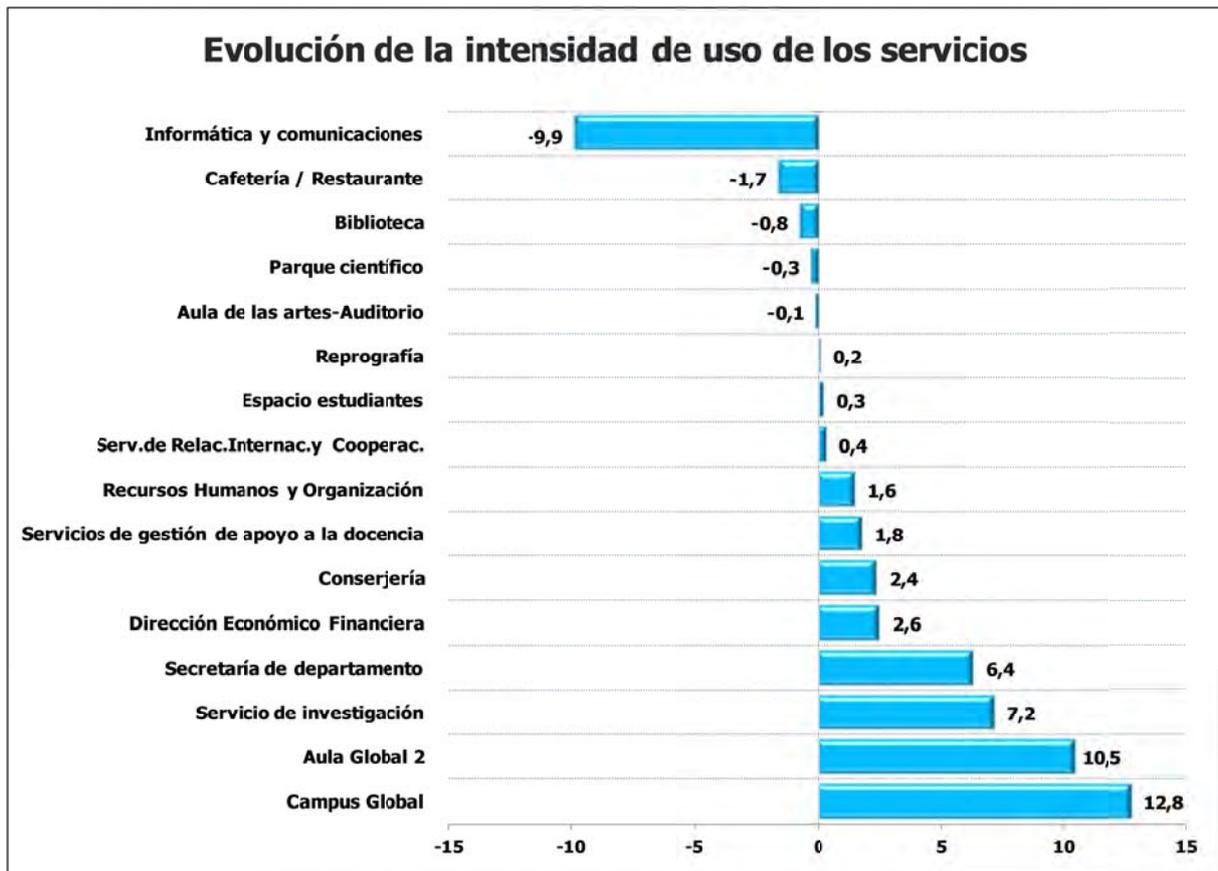


## 5.2. Intensidad en el uso de los servicios

Los servicios que cuentan con un mayor porcentaje de "grandes usuarios", según se definen los propios entrevistados, siguen siendo: Aula Global 2 y Campus Global (60,8% y 55,7% respectivamente, habiéndose además incrementado significativamente en estos últimos dos cursos). A continuación, pero a distancia, se

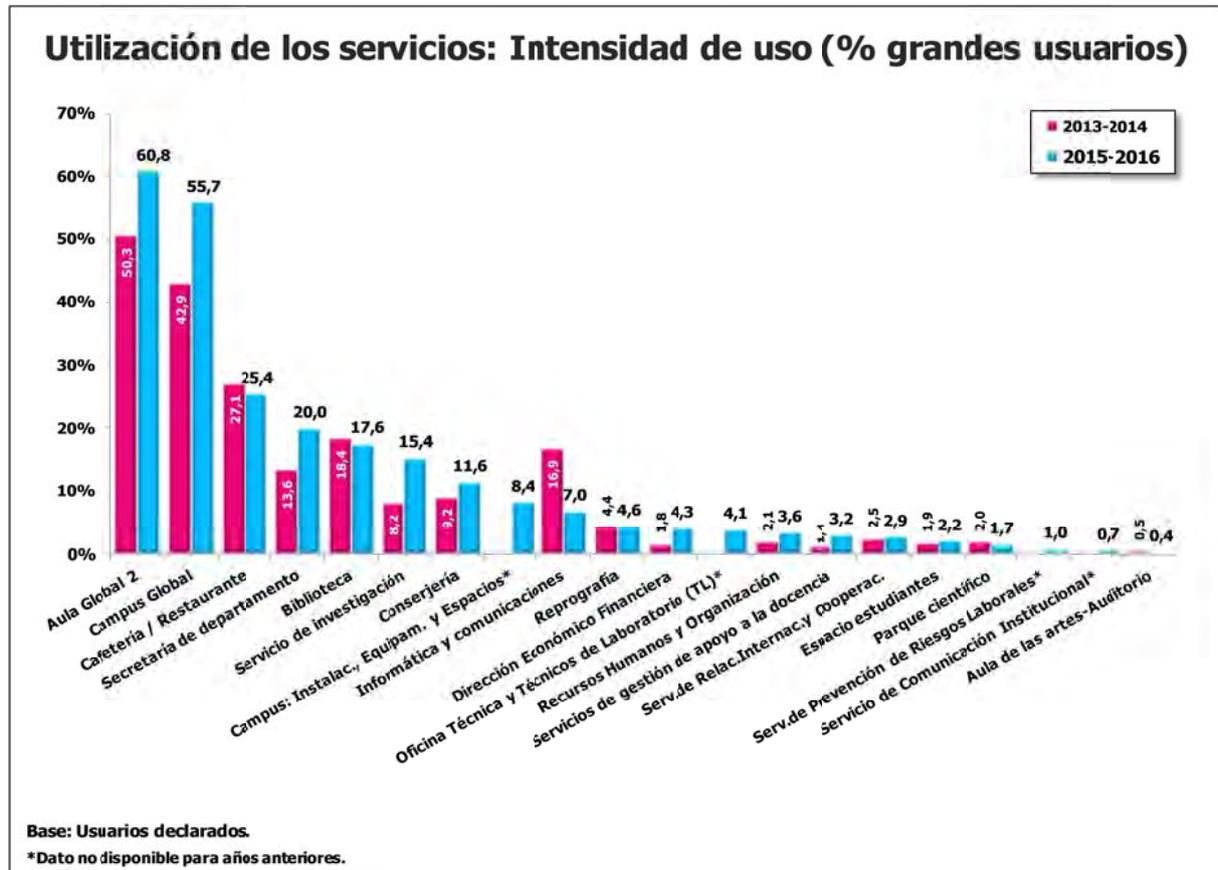
<sup>4</sup> Interpretación de la investigadora: *No obstante, este aparente descenso podría deberse a que en la actualidad las incidencias informáticas no se incluyen aquí, como venía siendo habitual. Sino que, al ser atendidas por Soporte CAU, se incluyen ahora dentro de Campus: instalaciones, equipamientos y espacios.*

encuentra Cafetería y Restaurante, cuyo porcentaje de grandes usuarios se sitúa en el 25,4%. Por el contrario, Los usuarios del servicio de Informática y comunicaciones han disminuido 9,9 puntos hasta situarse en el 7% actual<sup>5</sup>.



Los servicios que, según declara el PDI, son utilizados con menor intensidad son los de: Auditorio, Comunicación institucional, Prevención de riesgos laborales y Parque científico, todos ellos con porcentajes inferiores al 2,2%.

<sup>5</sup> Aunque debe tenerse en cuenta que las incidencias informáticas no se incluyen ya en el servicio de Informática y comunicaciones, sino en el soporte CAU del Campus: instalaciones, equipamientos y espacios.



Atendiendo a las características del PDI, se aprecia que los docentes e investigadores Catedráticos y Titulares son los que más se definen como grandes usuarios de la mayoría de los servicios, especialmente de: Campus Global, Aula Global 2, Secretaría de departamento, Biblioteca, Cafetería, Servicio de investigación a diferencia del profesorado no permanente.

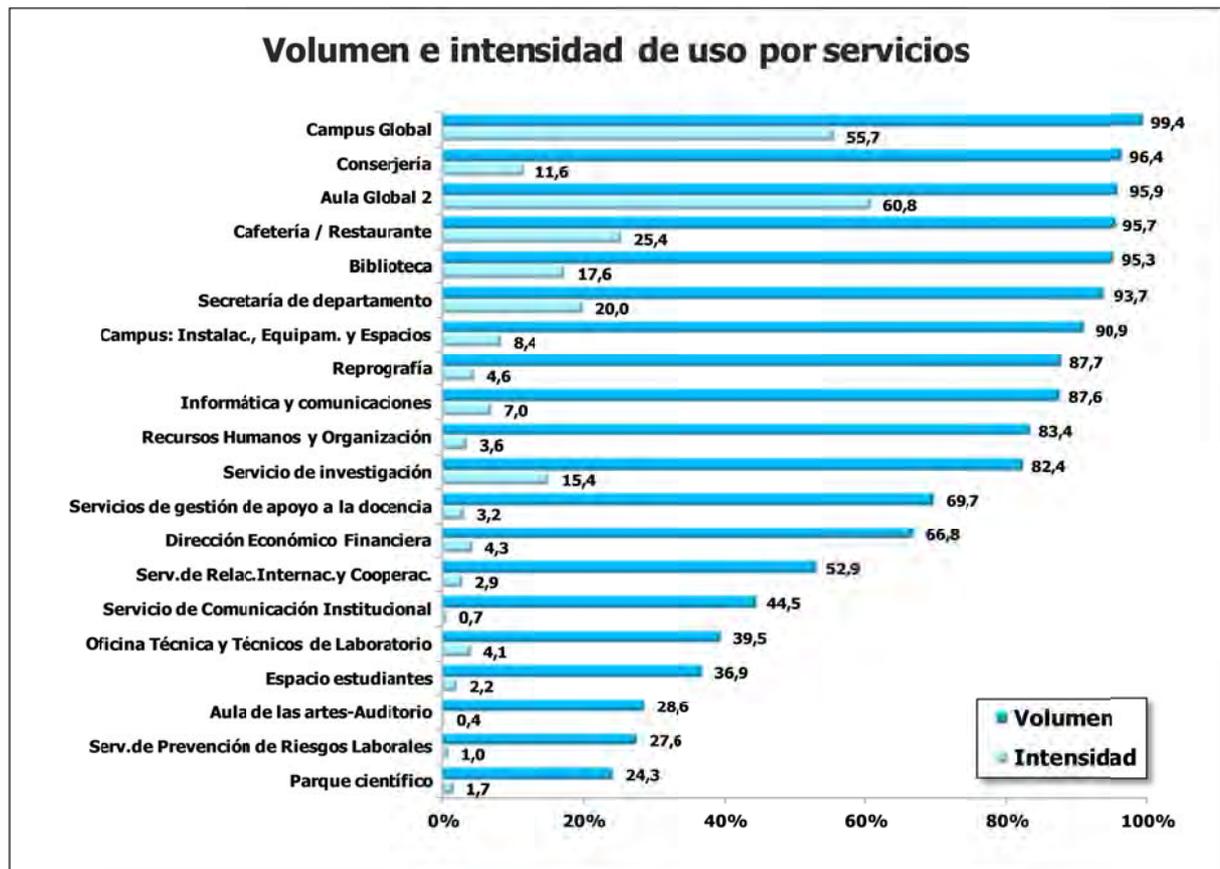
El PDI que declara trabajar en la EPS es el colectivo que utiliza con más asiduidad: la Oficina técnica y técnicos de laboratorio (7,1%) y el Servicio de investigación (20,1%).

También el PDI que declara trabajar en el Centro de Postgrado utiliza de manera frecuente significativamente más que sus colegas de la FCCSSJ y de la FHCD: el Servicio de investigación (20,2%) y la Dirección económico-financiera (8%).

### 5.3. Frecuencia e intensidad del uso de los servicios

En resumidas cuentas, si tuviéramos que identificar cuáles son los servicios que más y que menos se utilizan, tanto por su volumen de usuarios como por su intensidad, nos encontramos con cuatro grupos:

- **Los servicios universales**, que son utilizados por la práctica totalidad de los docentes e investigadores ( $\geq 95,9\%$ ) y con un mayor porcentaje de grandes usuarios ( $\geq 55,7\%$ ): Aula Global 2 y Campus Global.
- **Los servicios mayoritarios**, a los que acude la práctica totalidad de los docentes e investigadores ( $\geq 90,9\%$ ) pero con menor intensidad ( $\leq 25,4\%$ ): Campus, Cafetería, Biblioteca, Secretaría de departamento y Conserjería.
- **Los servicios muy utilizados** ( $\geq 44,5\%$ ), aunque por un volumen moderado de docentes e investigadores ( $\leq 15,4\%$ ): Reprografía, Informática y comunicaciones, Recursos humanos y organización, el Servicio de investigación, Gestión y apoyo a la docencia, el de Dirección económico financiera, Relaciones internacionales y cooperación y el de Comunicación institucional.
- **Los servicios minoritarios**, a los que acude un pequeño porcentaje de docentes e investigadores ( $\leq 39,5\%$ ) con una periodicidad esporádica (y porcentajes residuales de grandes usuarios): Parque científico, Prevención de riesgos laborales, Aula de las artes-Auditorio, Espacio Estudiantes y TL.



## 6. Valoración general de los servicios de la UC3M

### 6.1. Satisfacción general con los servicios

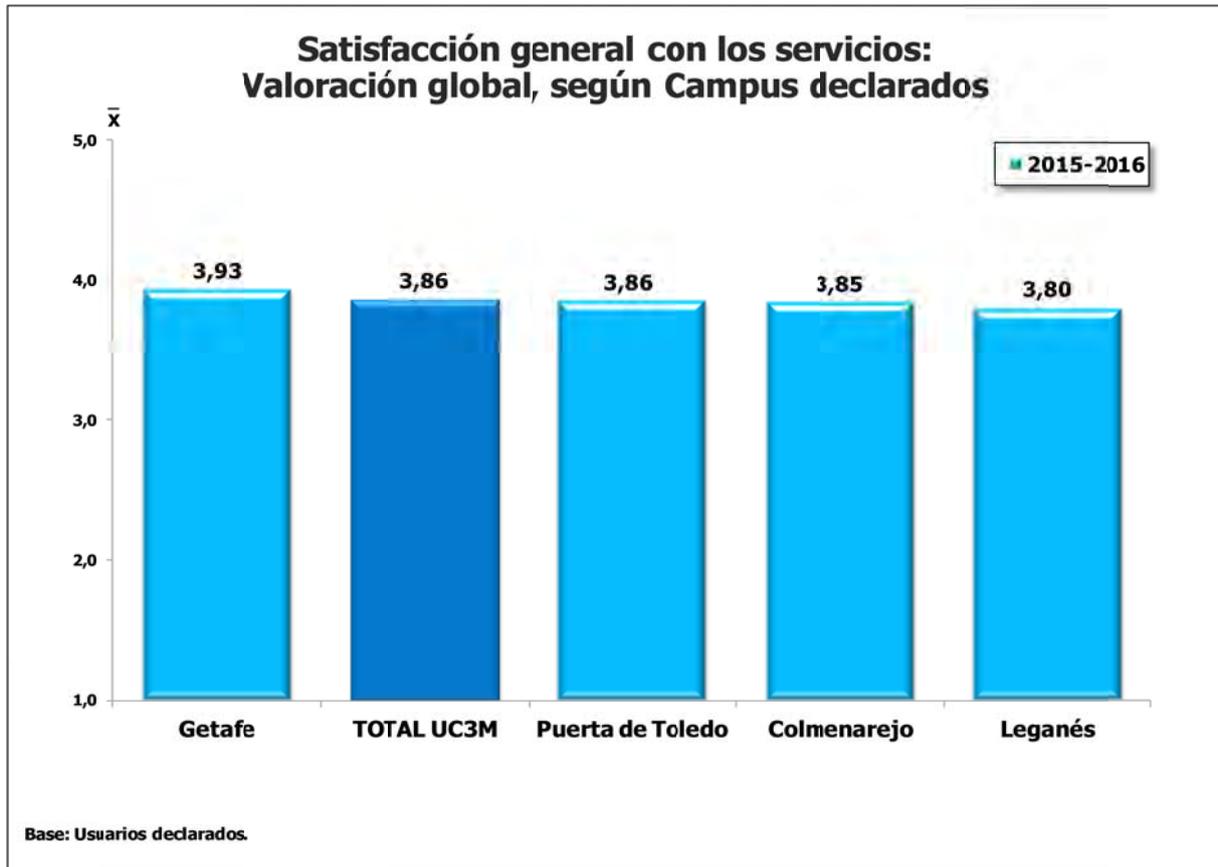
La media de la satisfacción de los veinte servicios no docentes medidos se sitúa en los 3,86 puntos sobre una escala de 1 a 5 puntos. Por lo que su calidad podría calificarse de *bastante satisfactoria*.

La satisfacción general mejora ligeramente (tres décimas) con respecto a la registrada en 2013-2014; aunque no alcanza todavía la cifra récord de 3,92 puntos del curso 2011-2012.



Quienes manifiestan una postura general más crítica hacia los servicios no educativos de la universidad son los docentes e investigadores que declaran trabajar en: el campus de Leganés (3,8 puntos), en la EPS (3,82), los Catedráticos y Titulares (3,83 puntos) y quienes llevan más de 10 cursos en la

UC3M (3,83). Por el contrario, los más satisfechos son los docentes e investigadores no permanentes (3,94) y los que llevan menos de cinco cursos ( $\geq 3,89$ ). Sin embargo, no se trata de diferencias estadísticamente significativas.





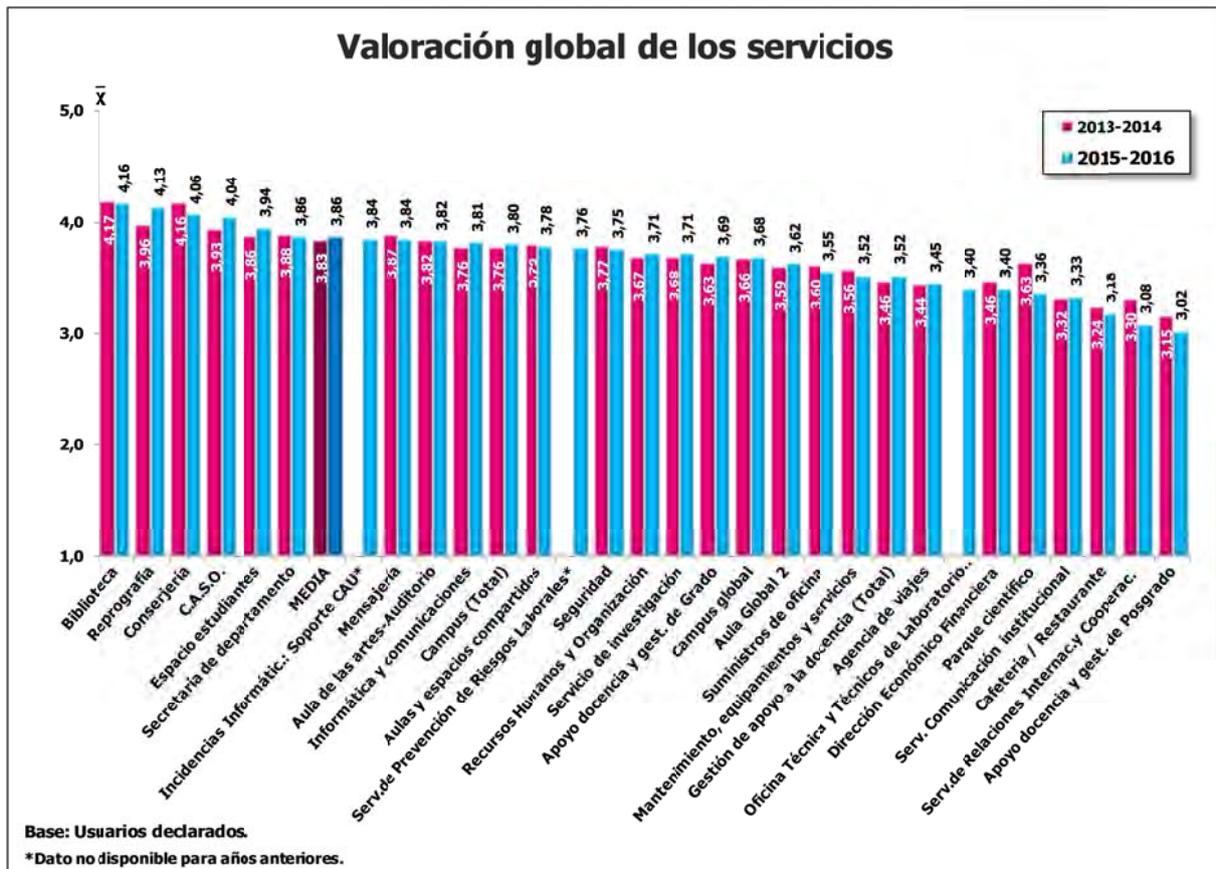
Los servicios mejor valorados son los de: Biblioteca, Reprografía, Conserjería y CASO. Biblioteca y Conserjería ya eran los dos más valorados hace dos años. Los otros dos registran una mejoría estadísticamente significativa en la satisfacción de sus usuarios que los coloca en el grupo de cabeza: con puntuaciones por encima de los 4 puntos sobre 5.

Espacio estudiantes (3,94) se sitúa por encima de la media global de satisfacción.

A continuación viene un tercer grupo de servicios, cuya satisfacción se sitúa en torno a la media global, formado por: Secretaría de departamento (3,86), Soporte CAU<sup>6</sup> y Mensajería, (con sendas puntuaciones medias de 3,84).

<sup>6</sup> Téngase en cuenta que las incidencias informáticas se incluían antes en el Servicio de informática y Comunicaciones, mientras que ahora se integran dentro del servicio Total de Campus: Instalaciones, equipamientos y espacios

Los restantes servicios se sitúan todos por debajo de la media, aunque con puntuaciones siempre por encima de los 3 puntos, siguen resultando satisfactorios. El peor valorado (3,02) es el de apoyo a la docencia y gestión de postgrado, que incluso desciende 1,3 décimas con respecto a 2013-2014.



13 de los 27 servicios analizados<sup>7</sup> experimentan descensos. En todos los casos, salvo en el de la Parque científico y Relaciones internacionales y cooperación, se trata de diferencias muy pequeñas (de entre 1,3 y 0,1 décimas), que no son estadísticamente significativas.

Los servicios que más han descendido son los arriba mencionados: Parque científico (con una caída de 2,7 décimas, situándose ahora en 3,36) y Relaciones

<sup>7</sup> Que también se midieron en el estudio de 2013-2014.

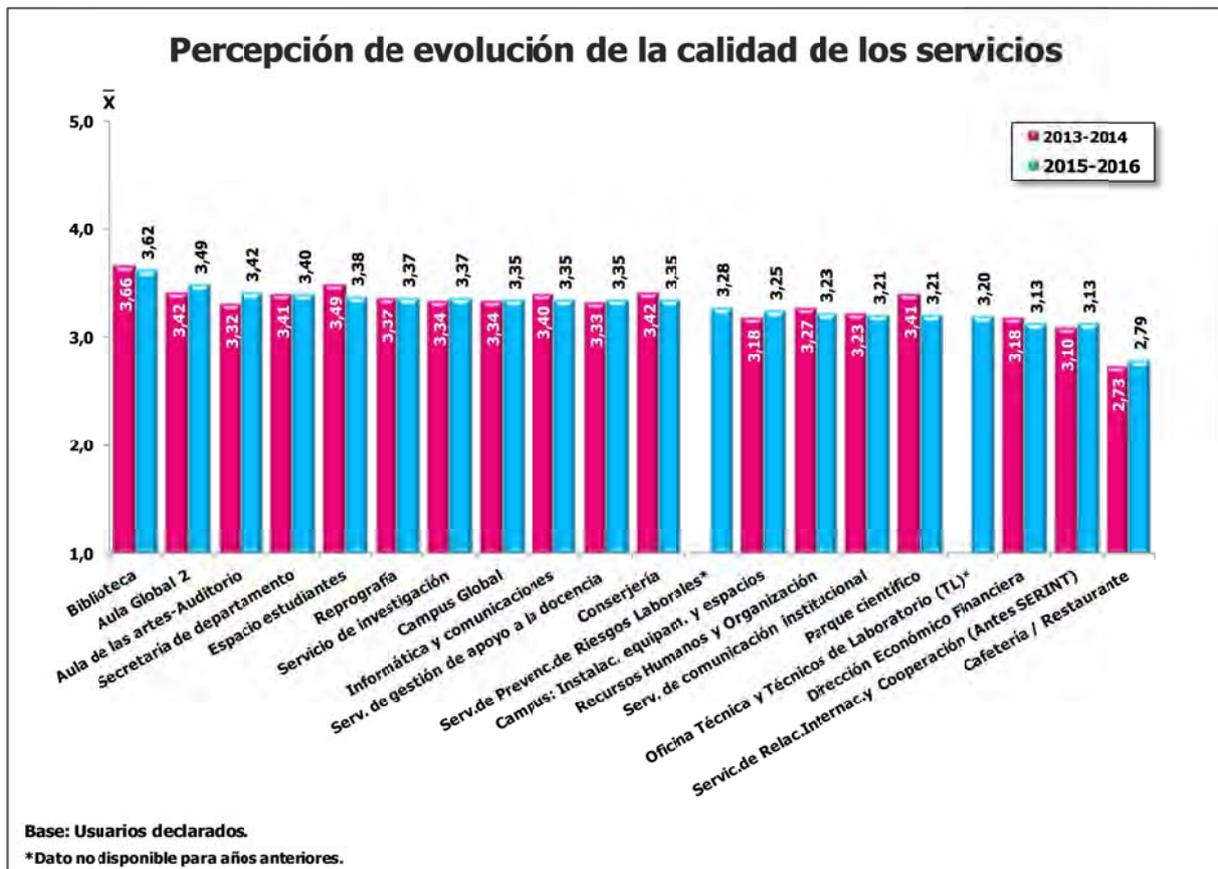
internacionales y cooperación (que con una valoración media de 3,08, desciende 2,2 décimas con respecto al curso 2013-2014).

Por el contrario, mejoran significativamente las valoraciones de: Reprografía y CASO ( $\geq 1,1$  décimas).



## 6.2. Percepción de la evolución de la calidad de los servicios

Del mismo modo, la percepción de la evolución de los servicios es favorable: alcanza una media de 3,29 puntos sobre una escala de 1 a 5, en la que 1 significa que el servicio va "bastante a peor" y 5 "bastante a mejor". Y es que, en opinión de los docentes e investigadores consultados, la calidad de la mayoría de los servicios se ha mantenido (con puntuaciones entre los 3,62 puntos de Biblioteca y los 3,13 del servicio de Relaciones internacionales y cooperación). Con 2,79 puntos, el servicio de Cafetería sigue siendo el único servicio que, en opinión del PDI, ha empeorado; (aunque dicha valoración mejora 0,6 décimas con respecto a la del estudio anterior).



Al comparar la percepción actual de la calidad de los servicios con la registrada en el curso 2013-2014, no se aprecian diferencias significativas.

La mayor caída (2 décimas) la registra el Parque Científico, hasta situarse en los 3,21 puntos.

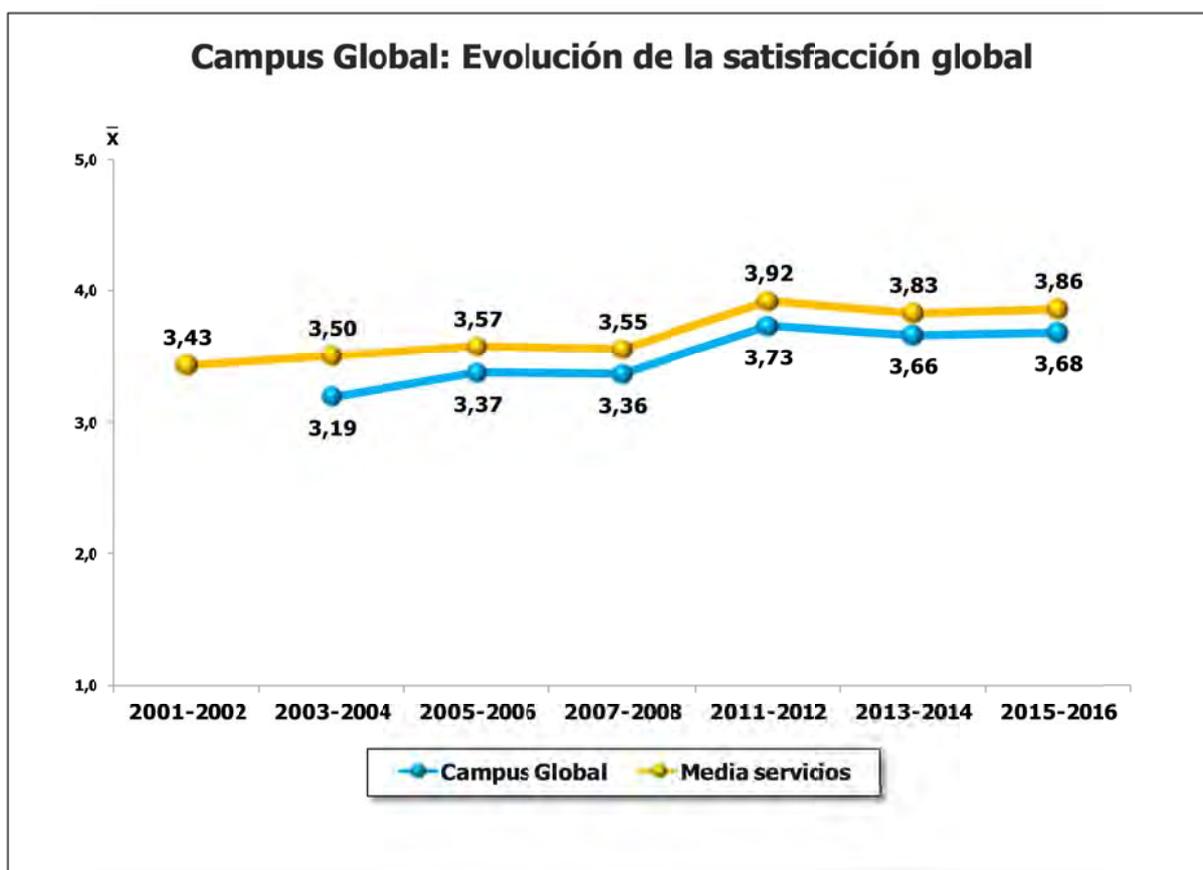
Por el contrario, aumentan levemente las percepciones de la evolución de los servicios de: Aula Global 2, Campus: instalaciones, equipamientos y espacios y Cafetería (entre 0,7 y 0,6 décimas).

## 7. Análisis por servicio

### 7.1. Campus Global

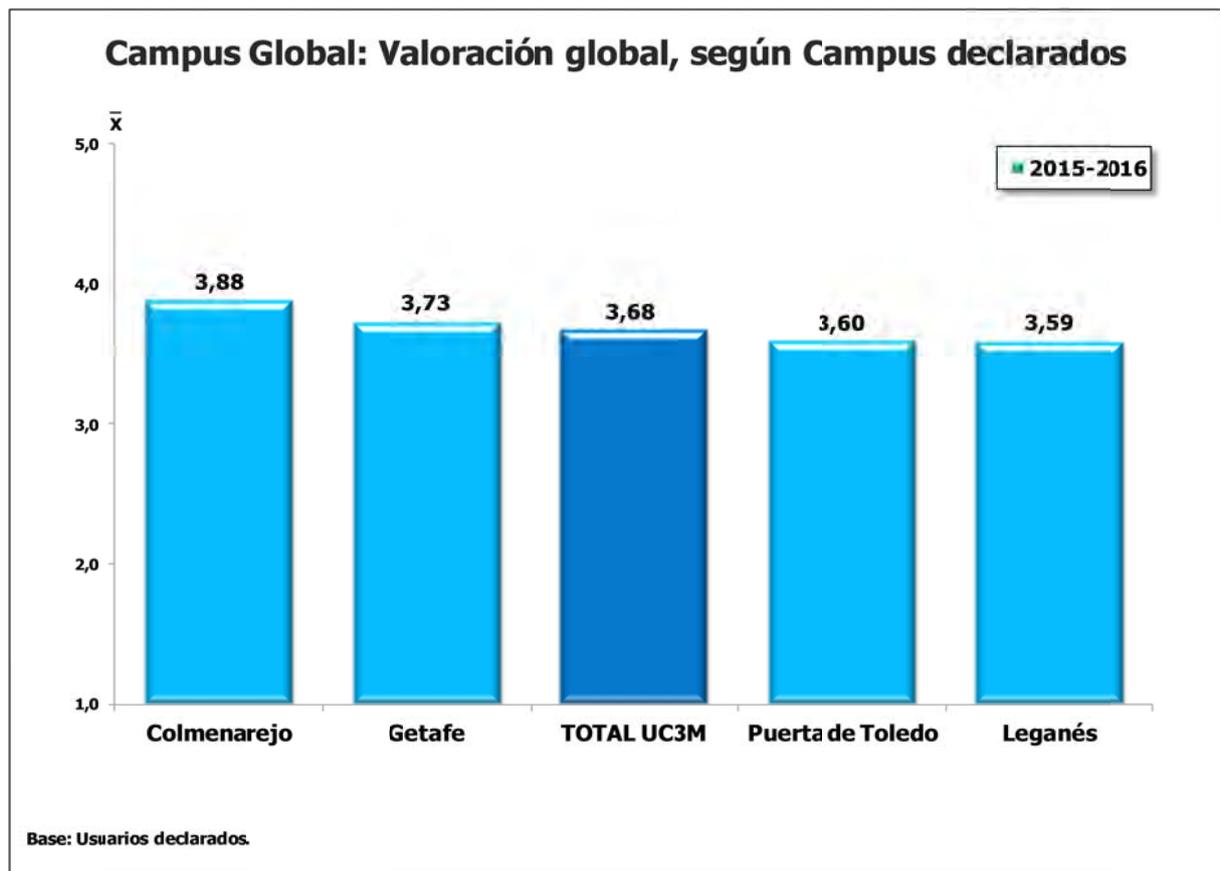
La práctica totalidad del profesorado y personal investigador (99,4%) utiliza Campus Global, e incluso un 55,7% se define como gran usuario.

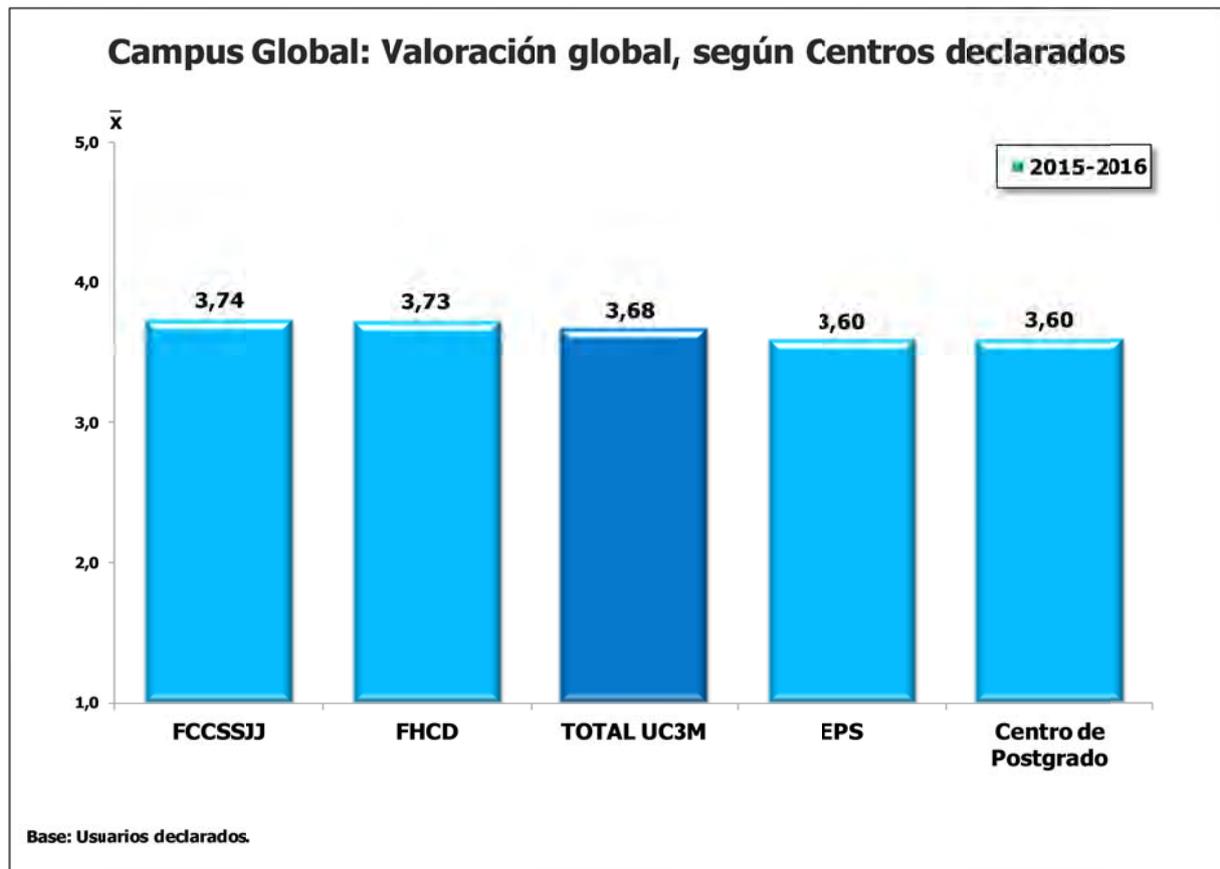
Los colectivos que utilizan con más asiduidad este servicio son los profesores Titulares-Catedráticos y quienes llevan en la UC3M más de 6 cursos, de los cuales el 62,5%, el  $\geq 60\%$  respectivamente se declara gran usuario.



La satisfacción general con el servicio de Campus Global se mantiene prácticamente estable (ascendiendo apenas 0,2 décimas) con respecto al curso 2013-2014, situándose en 3,68 puntos en una escala de 1 a 5, en la que 1 significa "muy insatisfecho" y 5 "muy satisfecho".

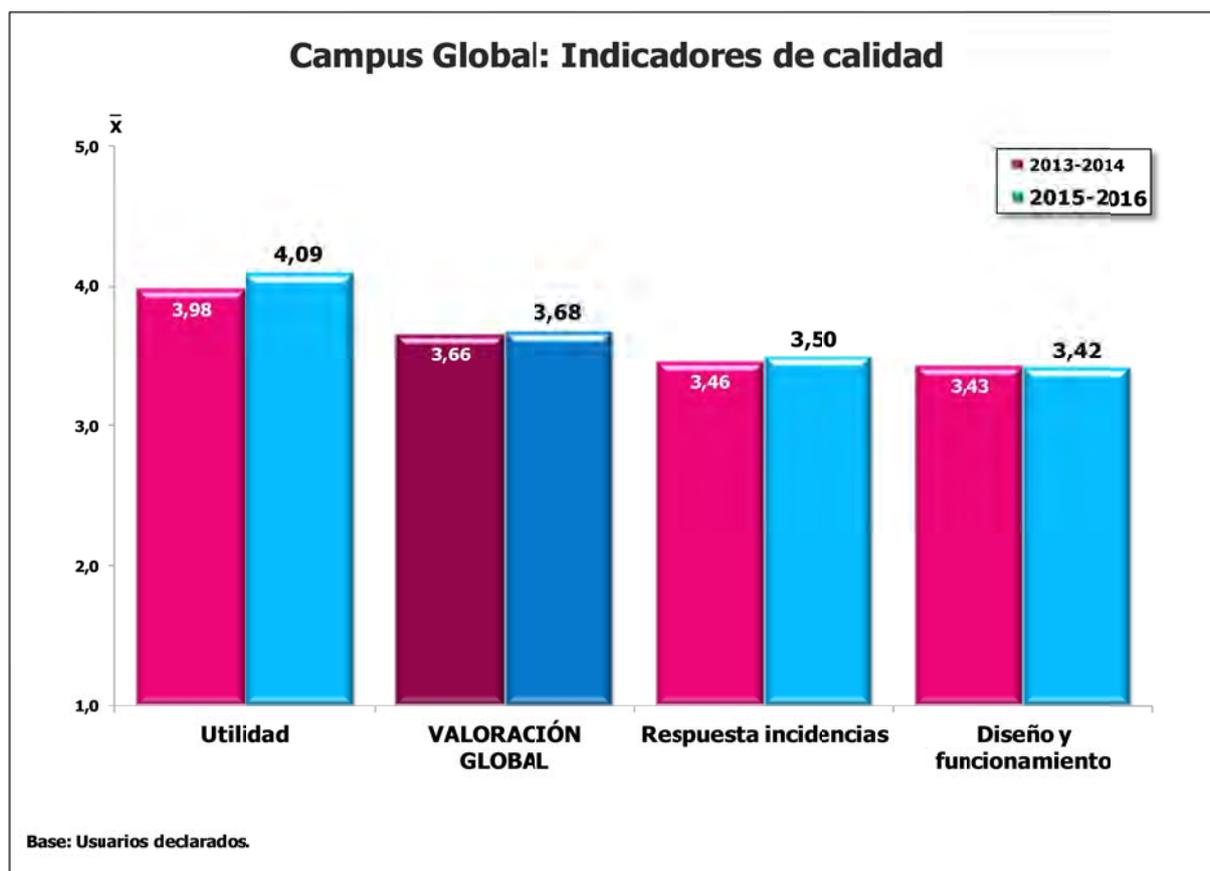
Los colectivos más satisfechos son los profesores no permanentes y los Contratados Doctores (3,86) y los que declaran trabajar en el campus de Colmenarejo (3,88). Por el contrario, los más críticos son los Catedráticos y Titulares (3,6) y los que declaran trabajar en Leganés (3,59).





FCCSSJJ y la FHCD son los centros declarados que mejor valoran Campus Global, mientras que se muestran menos satisfechos los de la EPS y Centro de Postgrado.

Sin embargo, no se trata de diferencias estadísticamente significativas.



La utilidad sigue siendo el atributo abiertamente mejor valorado de Campus Global, con una puntuación de 4,09. Es el único de los tres aspectos del servicio que se encuentra por encima de la media global del mismo. Su diseño y funcionamiento es nuevamente el atributo menos satisfactorio (3,42).

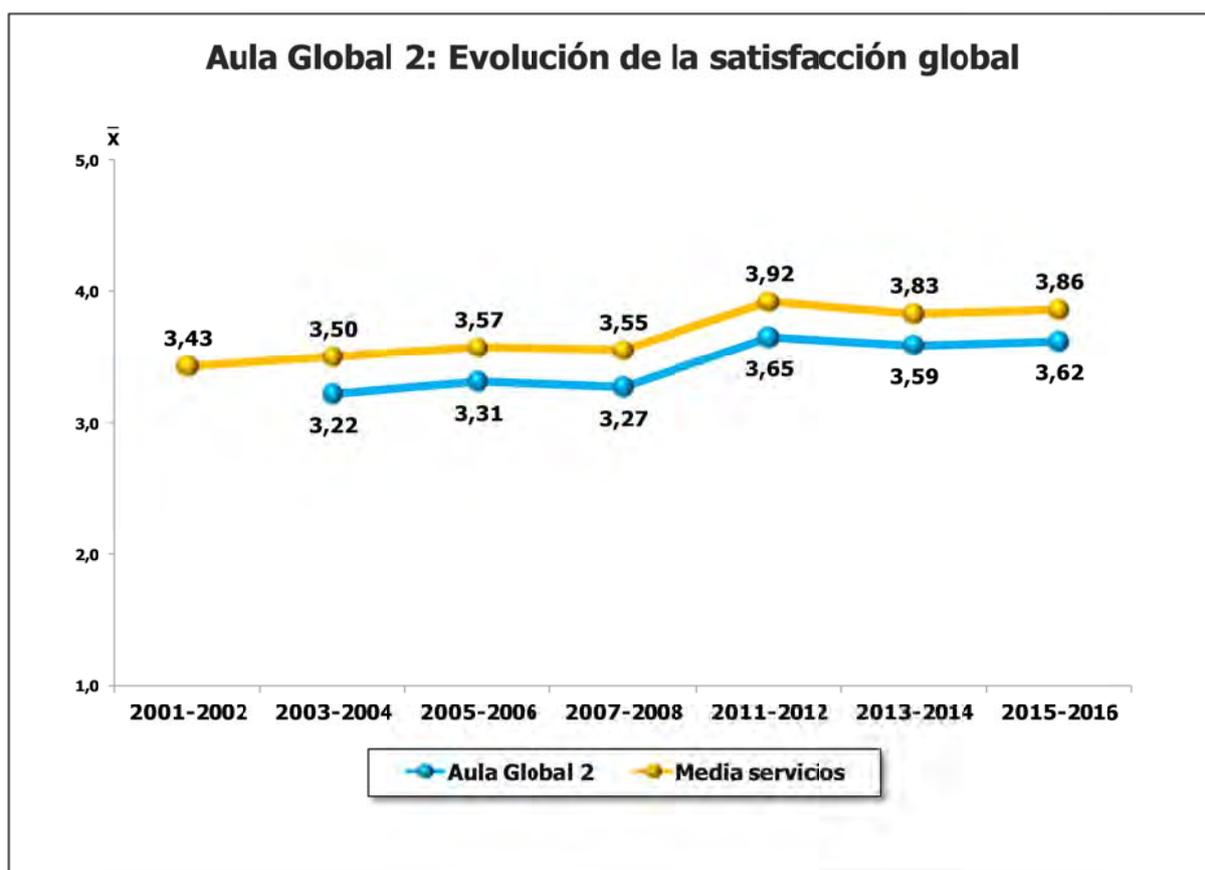
La agilidad y capacidad de respuesta ante problemas e incidencias de Campus global resulta significativamente más satisfactoria para el PDI que trabaja en los campus de Colmenarejo (3,85) y Getafe (3,62) y en el centro de FCCSSJJ (3,68). Sin embargo, se muestran más críticos al respecto los que trabajan en el centro de Postgrado (3,28) y en la EPS (3,34), así como para los que acuden a los campus de: Puerta de Toledo (3,22) y Leganés (3,33).

Con respecto al curso 2013-2014, no se aprecian apenas variaciones. Tan sólo cabría señalar el ascenso de 1,1 décimas en cuanto a la Utilidad de este servicio.

## 7.2. Aula global 2

Es el tercer servicio más utilizado por el PDI (95,9%), sólo por detrás de Campus Global y Conserjería. Además se trata de un servicio utilizado con gran asiduidad: el 30,2% sería usuario frecuente y el 60,8% gran usuario, y sólo el 4,9% del PDI se considera a sí mismo como esporádico. Es de hecho, el servicio usado con más intensidad por investigadores y profesores, e incluso su porcentaje de grandes usuarios se ha incrementado significativamente en 10,5 puntos porcentuales con respecto al curso 2013-2014.

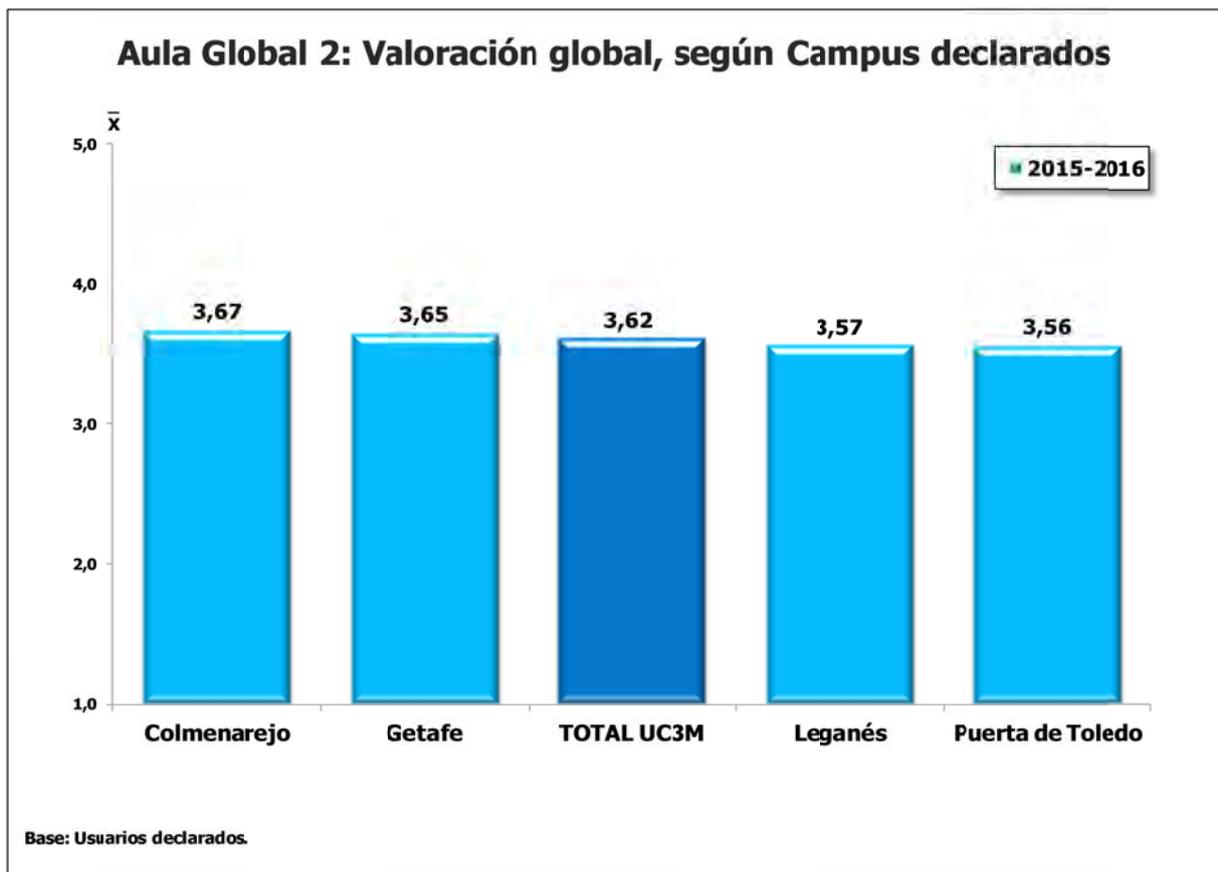
Catedráticos y titulares y quienes llevan más de 10 cursos en la UC3M son los colectivos entre los que se registran porcentajes significativamente más altos de grandes usuarios (66,3% y 66,7% respectivamente).

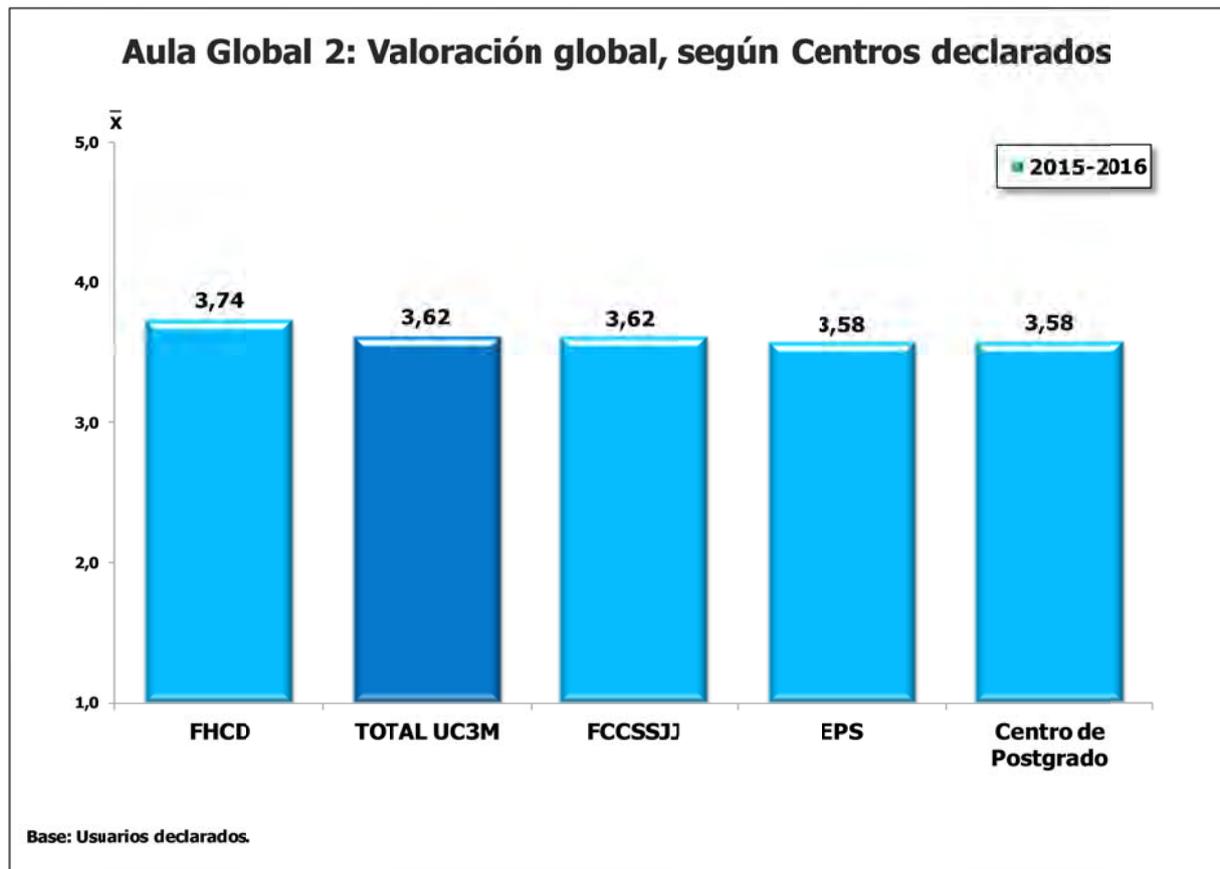


La valoración de Aula Global 2 (3,62) se mantiene prácticamente estable con respecto al curso 2013-2014, experimentando un ascenso de 0,3 décimas, y se mantiene por debajo de la media de los servicios de la universidad.

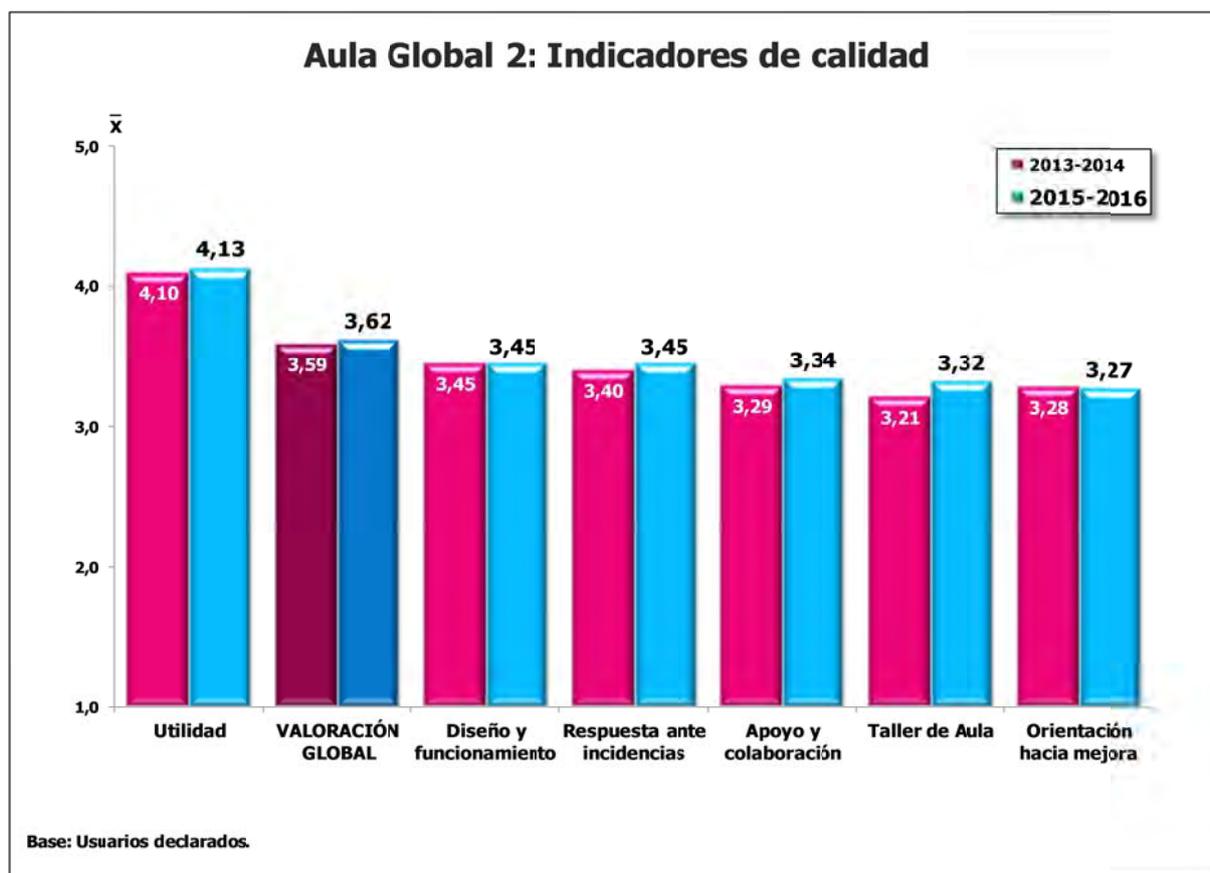
El PDI no permanente (3,85); es la categoría profesional más satisfecha con el servicio, con valoraciones significativamente más altas que las manifestadas por Catedráticos y profesores Titulares (3,52).

Asimismo, el nivel de satisfacción es menor entre quienes: declaran trabajar en el Campus Puerta de Toledo (3,56) o Leganés (3,57), llevan más de 10 cursos en la universidad (3,54) y entre quienes pertenecen a algún instituto universitario (3,49); que entre sus colegas más recientes y los que no pertenecen a ningún instituto (3,76) o los que trabajan en Colmenarejo (3,67).





Humanidades muestra el nivel más alto de satisfacción con Aula Global 2 (3,74 puntos), mientras que la EPS y el Centro de Postgrado son los que registran puntuaciones más bajas (3,58). Sin embargo, no se trata de diferencias estadísticamente significativas.

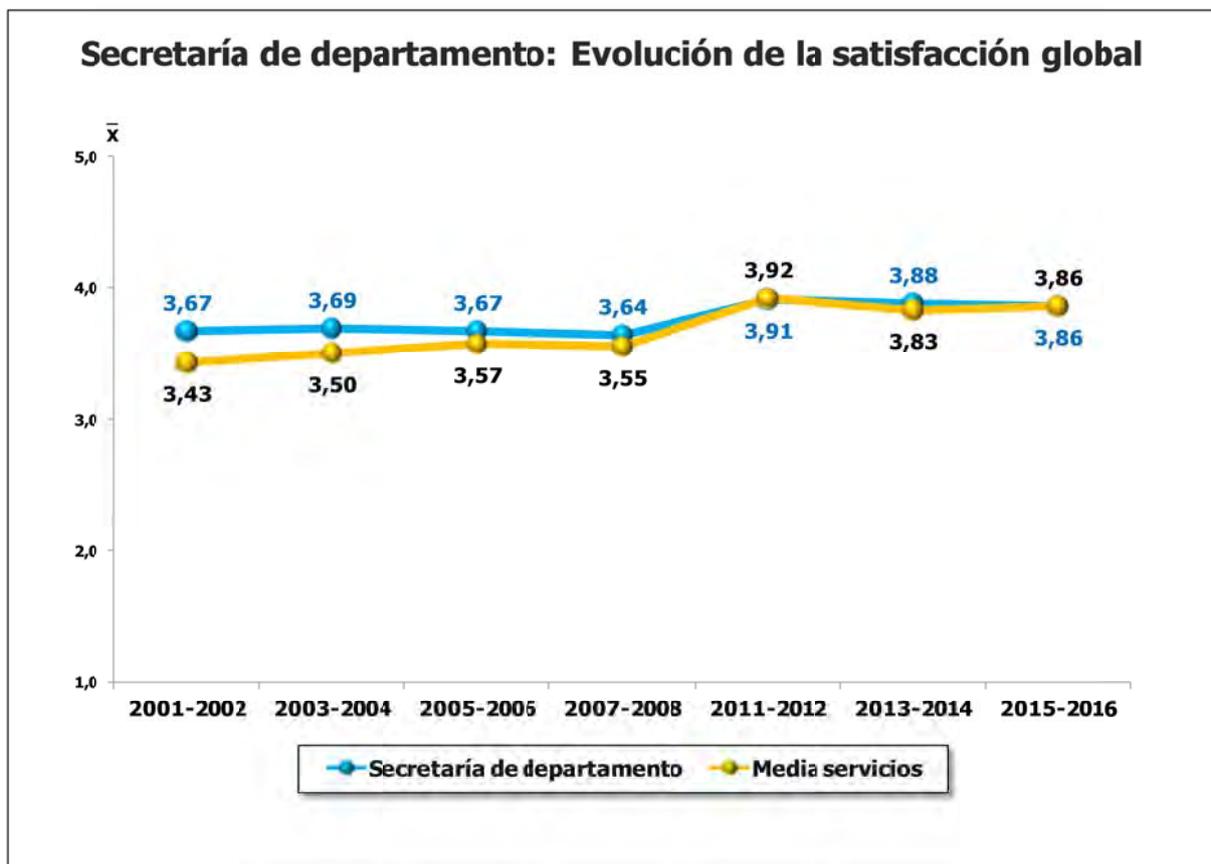


La utilidad (4,13) es nuevamente el atributo cuya valoración media se sitúa por encima de la media general para el servicio. Mientras que los aspectos peor valorados son: la orientación a la mejora percibida en sus responsables (3,27), el funcionamiento y difusión de los servicios de taller de aula (3,32) y el apoyo técnico, colaboración, formación y asesoramiento recibido del equipo (3,34).

Respecto al curso 2013-2014, todos los indicadores de calidad se mantienen estables a excepción de los ligeros incrementos de 1,1 décimas y 0,5 décimas respectivamente que registran el Taller de aula y la Capacidad de respuesta ante problemas e incidencias.

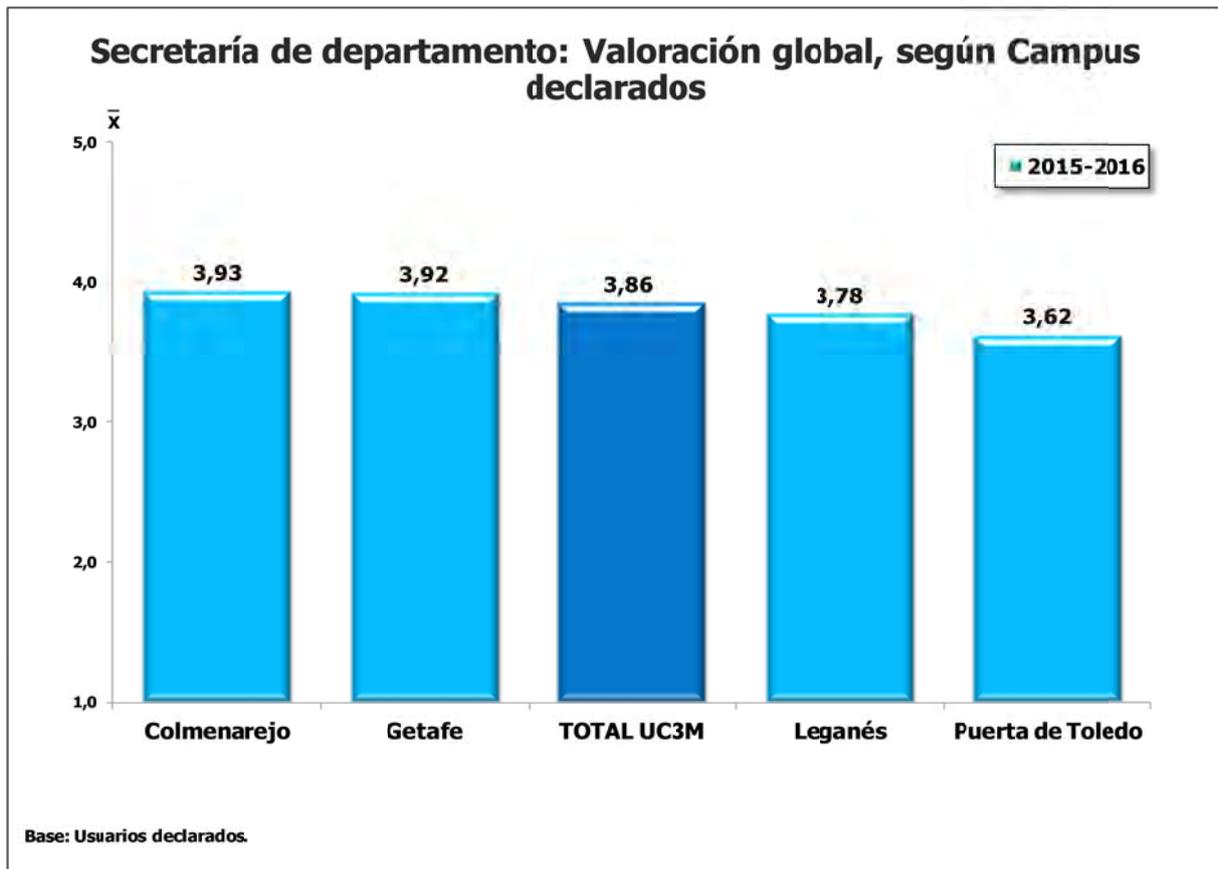
### 7.3. Secretaría de departamento

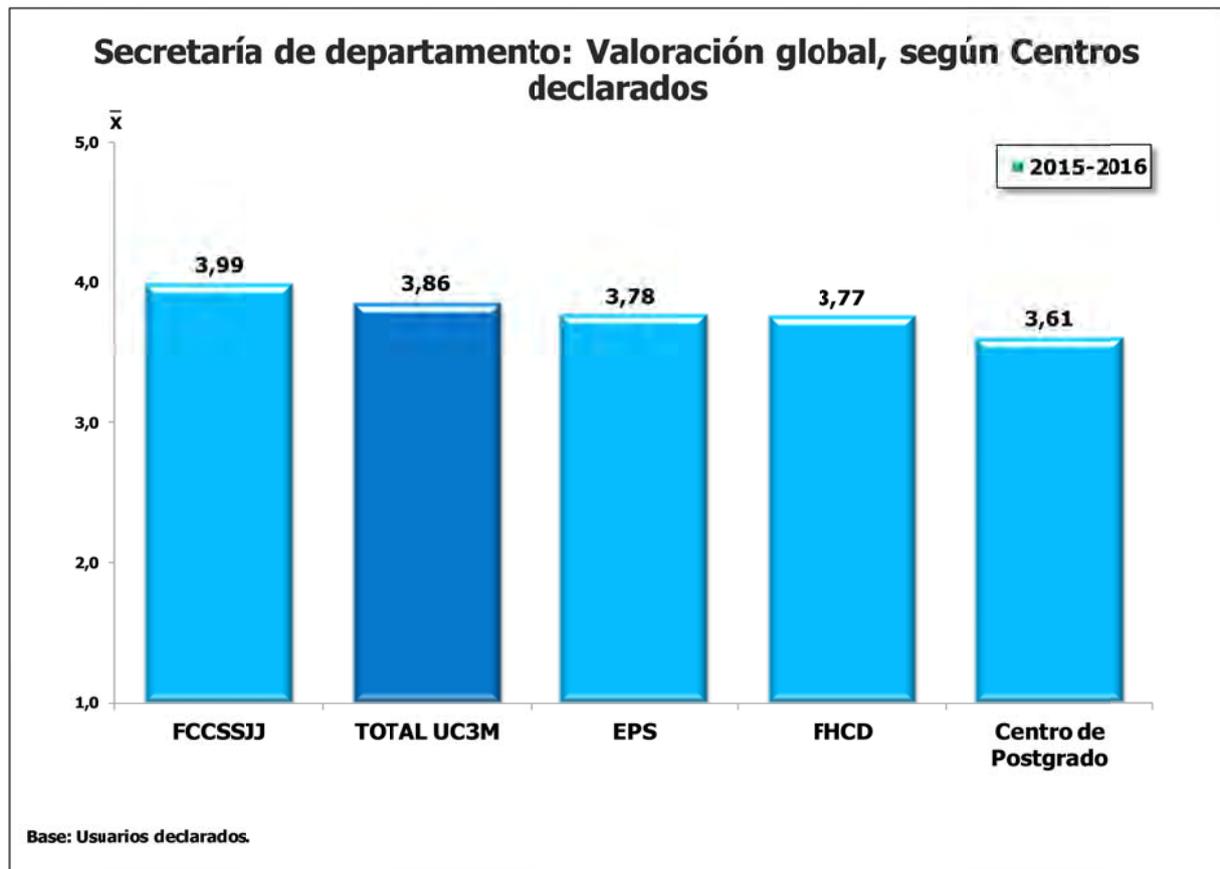
También este servicio es prácticamente utilizado por todo el PDI (93,7%): el 33,1% es usuario esporádico –especialmente en Colmenarejo-, el 40,7% lo utiliza con frecuencia y el 20% se define como gran usuario. Se utiliza con mayor intensidad entre catedráticos y el profesorado titular (24,3%) y entre los que tienen mayor antigüedad (24,1%). Por el contrario, los usuarios menos intensivos se encontrarían entre quienes llevan menos de cinco cursos en la UC3M ( $\leq 5,8\%$ ) y el profesorado no permanente (9,7%).



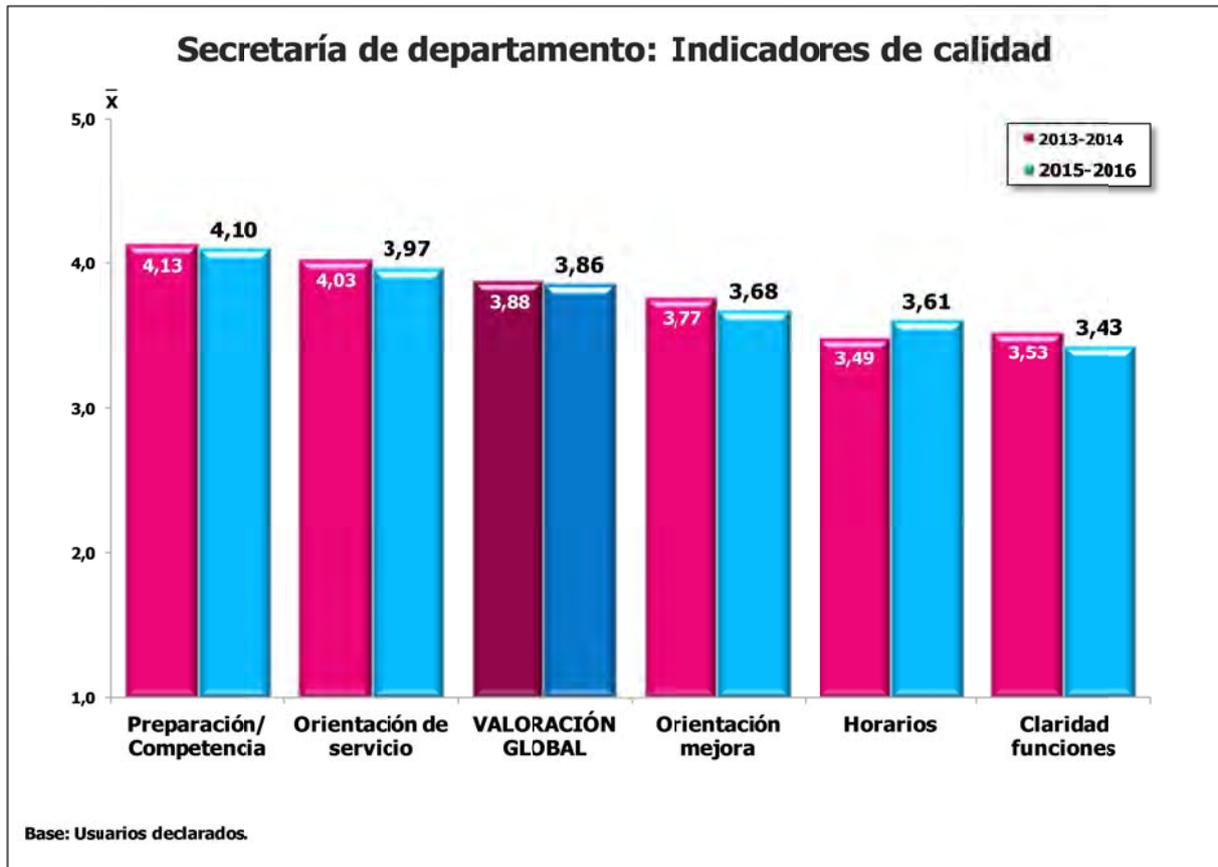
Es el sexto servicio mejor valorado, con una puntuación de 3,86, coincidiendo con la media general de satisfacción con los servicios. Asimismo, su valoración se mantiene estable, con apenas 0,2 décimas de descenso con respecto al curso 2013-2014.

Se muestran más satisfechos los docentes e investigadores que trabajan en el campus de Colmenarejo (3,93) y Getafe (3,92), notablemente por encima de la valoración que emiten sus colegas del campus Puerta de Toledo (3,62).





Por centros, los más satisfechos con la secretaría de su departamento son quienes declaran trabajar en la FCCSSJJ (3,99). Mientras que se muestran significativamente menos satisfechos los usuarios que trabajan en el centro de Postgrado (3,61).



La preparación y competencia profesional y la Orientación de servicio que transmite el personal de las secretarías de los distintos departamentos siguen siendo los atributos mejor valorados, que con 4,10 y 3,97 puntos respectivamente están ampliamente por encima de la media general del servicio. En cambio, los aspectos menos satisfactorios son nuevamente: la Claridad en la definición de las funciones de apoyo al PDI y los Horarios de servicio y (3,43 y 3,61 puntos respectivamente). Es significativo el descenso de 2 décimas del primero.

Los horarios de servicio son significativamente más satisfactorios ( $\geq 3,70$ ) entre el PDI que declara trabajar en Getafe y en la FCCSSJ que entre quienes lo hacen en Puerta de Toledo y el Centro de Postgrado ( $\leq 3,34$ ).

## 7.4. Biblioteca

Sigue siendo uno de los servicios más utilizados por parte del PDI, al contar con un 95,3% de usuarios: el 35,9% de los profesores e investigadores son usuarios esporádicos, el 41,8% frecuentes y el 17,6% grandes usuarios. Entre quienes declaran trabajar en la FHCD (28,4%), en el campus de Getafe (23,5%) y entre catedráticos y titulares (21,46%) es donde se registran porcentajes de grandes usuarios significativamente más altos. Mientras que tan sólo el 11,4% de los profesores que declara trabajar en la EPS se define como gran usuario de la Biblioteca.

Aumenta 1,3 puntos porcentuales el volumen de usuarios de la Biblioteca, sin embargo disminuyen 0,8 puntos los grandes usuarios de la misma.

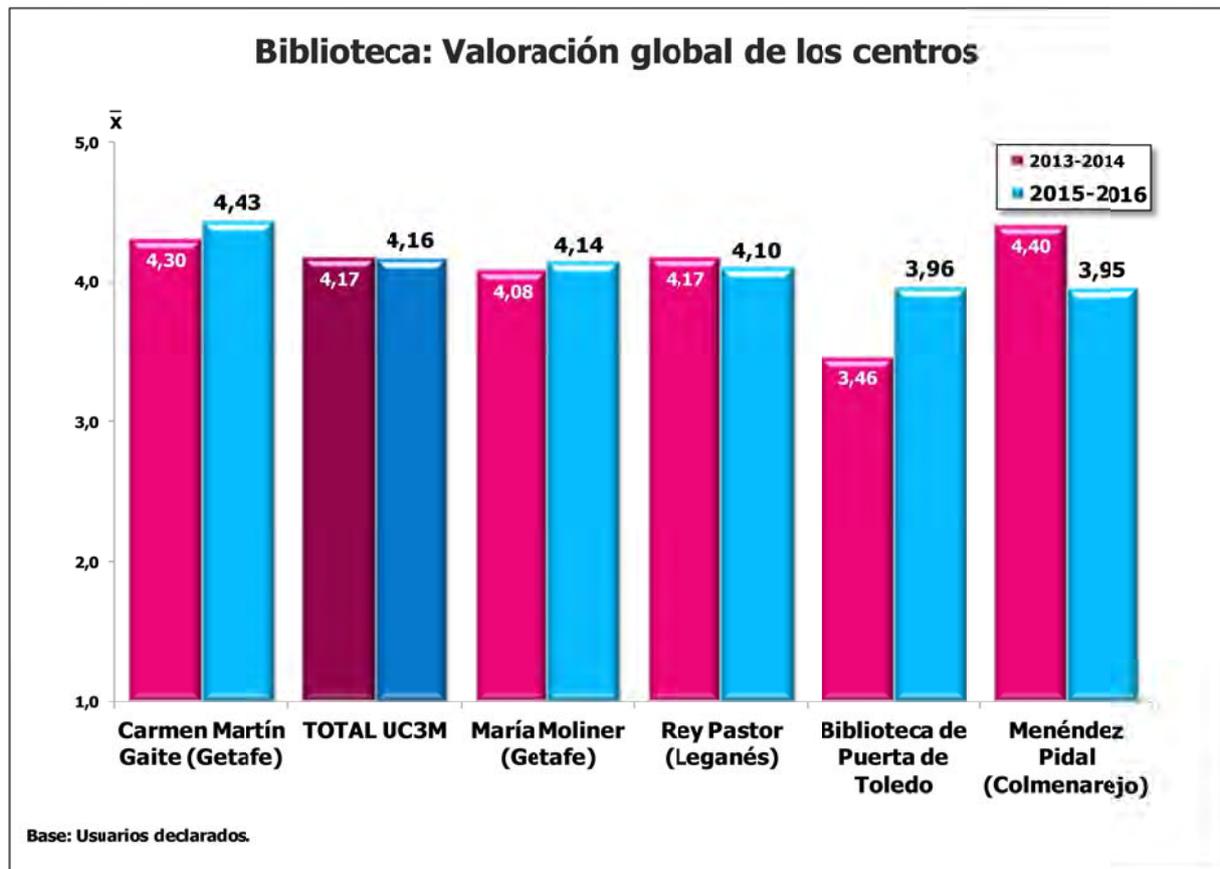
Las bibliotecas más utilizadas por el PDI usuario del servicio son: la Rey Pastor de Leganés (por el 47,8%), seguida de la María Moliner (29,8%) y la Carmen Martín Gaité (16,2%). En cambio, las menos frecuentadas son: la de Puerta de Toledo (2,1%) y la Menéndez Pidal de Colmenarejo (4,2%).



La Biblioteca es un curso más el servicio más satisfactorio de todos los analizados, recibiendo una puntuación de 4,16 puntos sobre 5 y 3 décimas por encima de la satisfacción global con todos los servicios.

Se mantiene estable la valoración en el punto más alto de la serie que ya registrara este servicio en el curso 2013-2014.

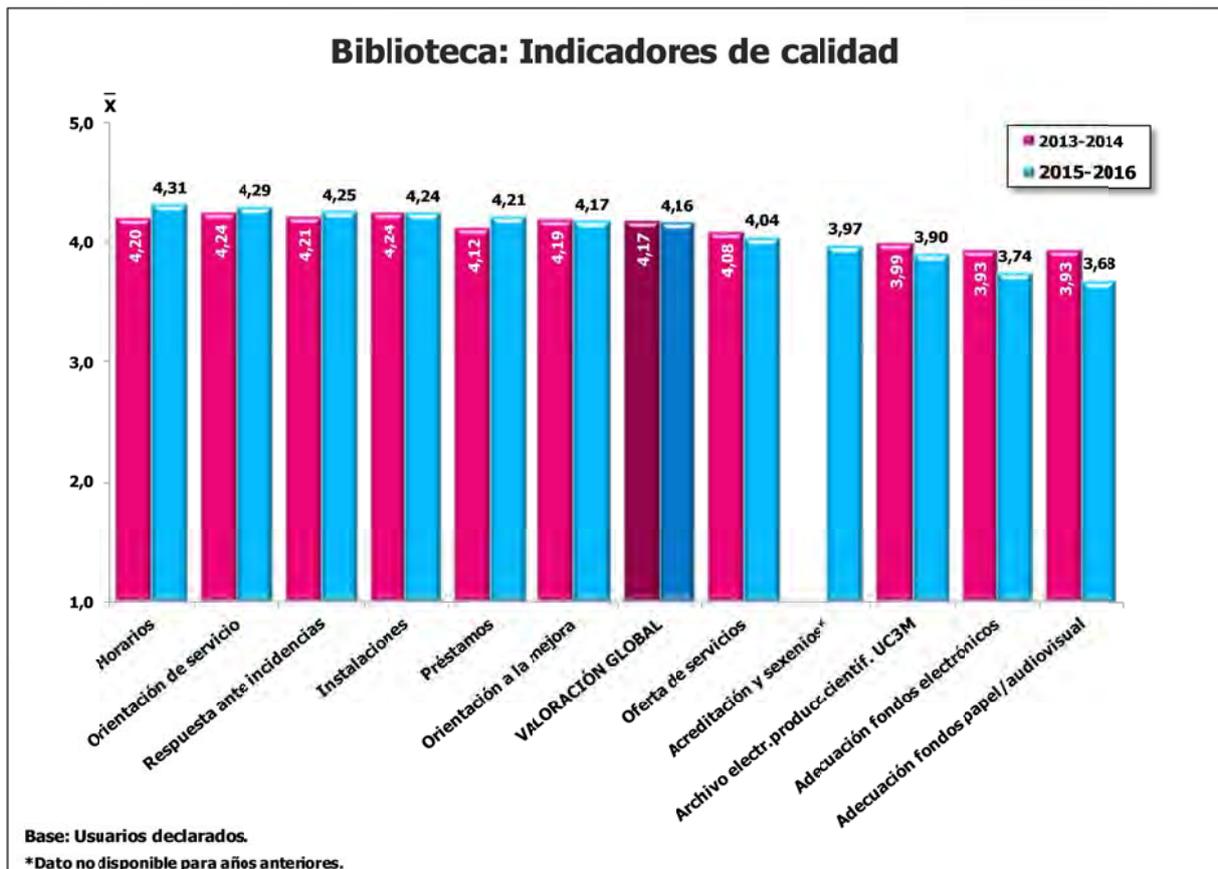
Los más satisfechos con el servicio de Biblioteca son los docentes que declaran trabajar en la FHCD (4,44), significativamente más que sus colegas de la EPS (4,11).



La nueva biblioteca Carmen Martín Gaité, sita en el edificio 18 del campus de Getafe -que reemplaza a la antigua Concepción Arenal del edificio 14- es la que registra la valoración más alta de todos los centros (4,43 puntos), mientras que la Menéndez Pidal de Colmenarejo y la de Puerta de Toledo (con 3,95 y 3,96 puntos respectivamente) son las que reciben las valoraciones más bajas dentro de un nivel de satisfacción elevado.

Los usuarios de la Biblioteca Carmen Martín Gaité de Getafe se muestran significativamente más satisfechos que el resto con la mayoría de los aspectos que conforman el servicio.

Sin contar las variaciones de la nueva biblioteca de Getafe, los otros dos centros más utilizados experimentan pequeñas variaciones en sus niveles de satisfacción: +0,6 décimas la María Moliner y -0,7 décimas la Rey Pastor de Leganés. Asimismo, parecen destacar las variaciones de los dos centros restantes, aunque deben tomarse con cautela, ya que se basan en la valoración de sus 9 y 19 respuestas y su margen de error es por tanto elevado.



Los horarios (valorados con 4,31 puntos), la orientación de servicio de su personal (4,29), su agilidad y capacidad de respuesta ante problemas e incidencias (4,25) y sus instalaciones (4,24), junto con su política y gestión de préstamos de los fondos documentales (4,21) son los aspectos mejor valorados del servicio, todos ellos por encima de la media general. Mejoran incluso levemente con respecto a la edición anterior.

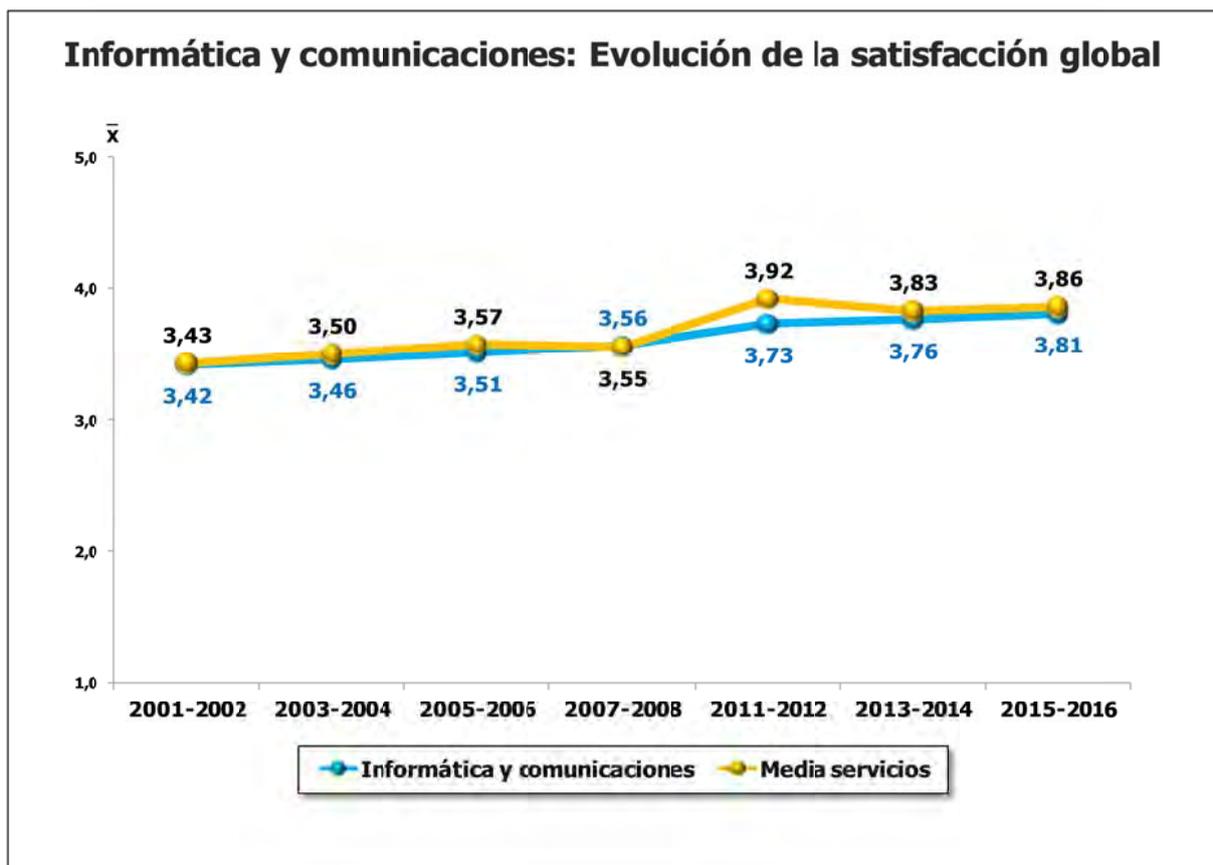
En cambio, la adecuación de las colecciones de libros, revistas en papel o materiales audiovisuales (con una valoración de 3,68 puntos) y la adecuación de las colecciones de libros y revistas electrónica (3,74) son los aspectos menos satisfactorios del servicio de Biblioteca. Además, descienden significativamente 2,5 y 1,9 décimas con respecto al curso 2013-2014.

El resto de indicadores no varían o experimentan pequeños descensos.

## 7.5. Informática y comunicaciones

A diferencia de ediciones anteriores del estudio, esta es la primera vez que se no se incluyen las incidencias informáticas en la valoración que los usuarios hacen de este servicio. Asimismo, se añade otro indicador de servicio: Servicios colaborativos en Nube Google Apps. Téngase en cuenta al comparar los resultados de utilización y valoración global del servicio.

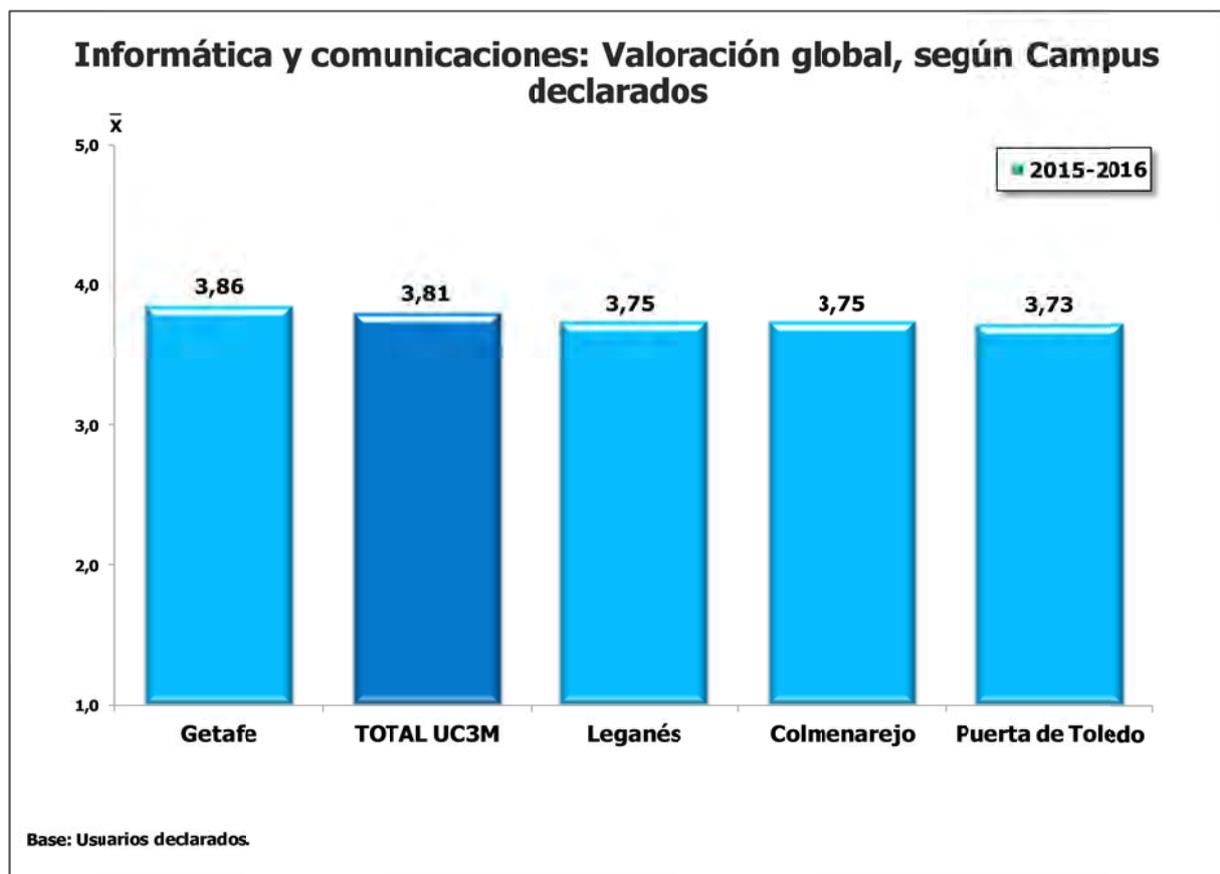
Pese a haber descendido 6,8 puntos porcentuales su colectivo de usuarios (*posiblemente por la no inclusión de las incidencias informáticas*), éste sigue siendo uno de los servicios de utilización prácticamente universal: el 87,6% del PDI se define como usuario del mismo: frecuente (27,1%), esporádico (53,6%) o incluso como gran usuario (7%).

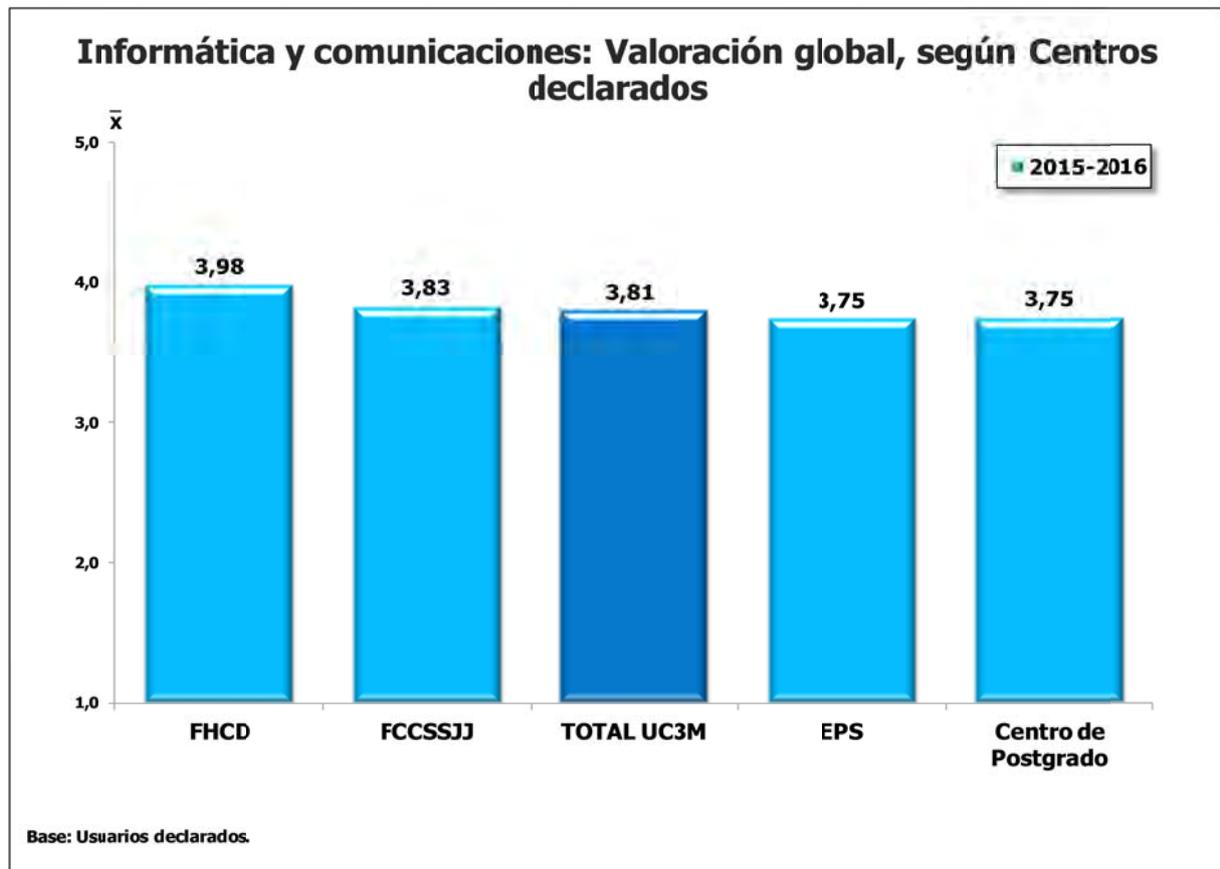


La satisfacción con el servicio de Informática y comunicaciones sigue incrementándose de manera sostenida desde que en el curso 2001-2002

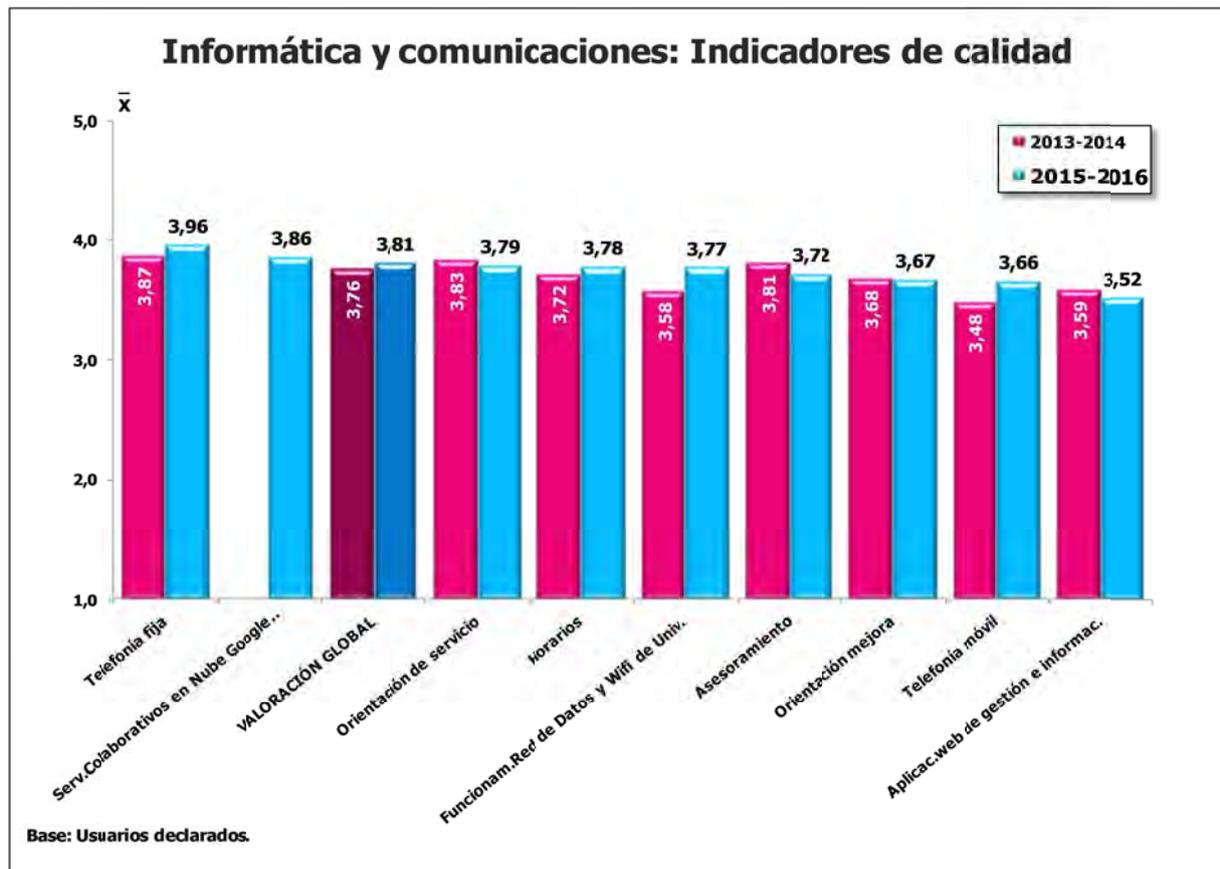
comenzó a medirse. De hecho, en este tiempo ha pasado de los 3,42 puntos sobre 5 a los actuales 3,81 alcanzando su máximo nivel hasta la fecha.

El PDI que declara trabajar en Getafe es el que se muestra más satisfecho con el funcionamiento del servicio de informática y comunicaciones (3,86), mientras que sus colegas de Puerta de Toledo (3,73) son quienes registran una valoración más baja (3,73).





Se encuentran notablemente más satisfechos los docentes e investigadores que declaran trabajar en el centro de Humanidades (3,98 puntos) que los de Centro de Postgrado (3,75). Sin embargo, ni las diferencias por centros declarado, ni por ninguna otra variable de clasificación, son estadísticamente significativas.



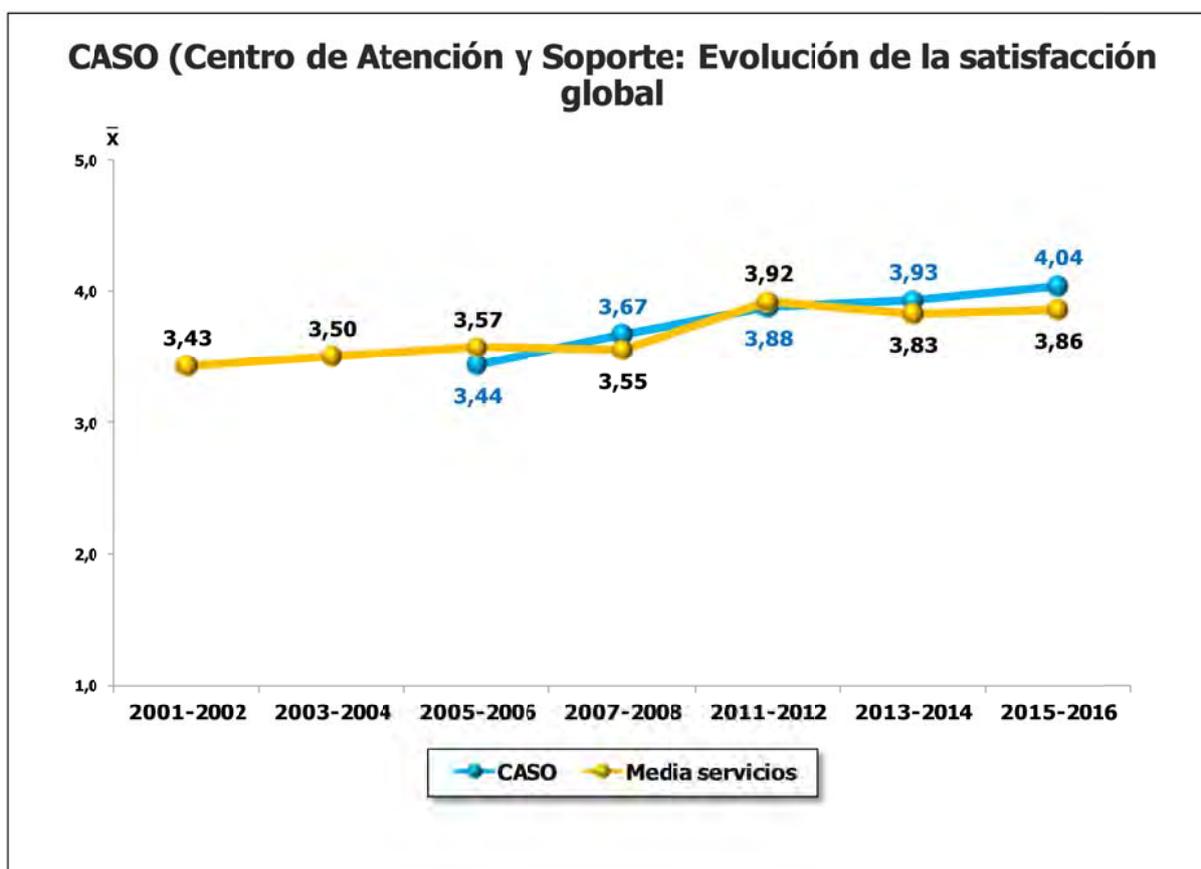
Los aspectos más satisfactorios del servicio de Informática y comunicaciones son, por este orden: el funcionamiento de la telefonía fija y los servicios colaborativos en Nube Google Apps (correo, calendario, drive, etc.), con 3,96 y 3,86 puntos de media. También se valora muy positivamente, aunque ya por debajo de la media general del servicio, la orientación de servicio que transmite el personal (3,79), el horario de atención (3,78 puntos) y el funcionamiento de la red de datos y wifi de la universidad (3,77). Por el contrario, las aplicaciones web de gestión e información ofrecidas al PDI reciben la valoración más baja (3,52).

Con respecto a 2013-2014, destaca la estabilidad de las valoraciones registradas en los distintos indicadores, con variaciones siempre inferiores a 1 décima, salvo tres excepciones: mejoran significativamente las valoraciones del funcionamiento de las líneas de datos y Wifi (1,9 puntos más hasta los 3,77 actuales) y de la telefonía móvil (1,8 décimas). También la fija mejora notablemente (0,9 décimas).

## 7.6. Campus: Instalaciones, equipamientos y espacios

Dentro de Campus se incluyen tres servicios de utilización universal: el Centro de atención y soporte (CASO) para la notificación de partes e incidencias, el Mantenimiento de las instalaciones, edificios y equipos y finalmente las Aulas y espacios compartido; aunque un 9,1% del PDI sea en realidad usuario pero no tenga conciencia de ello.

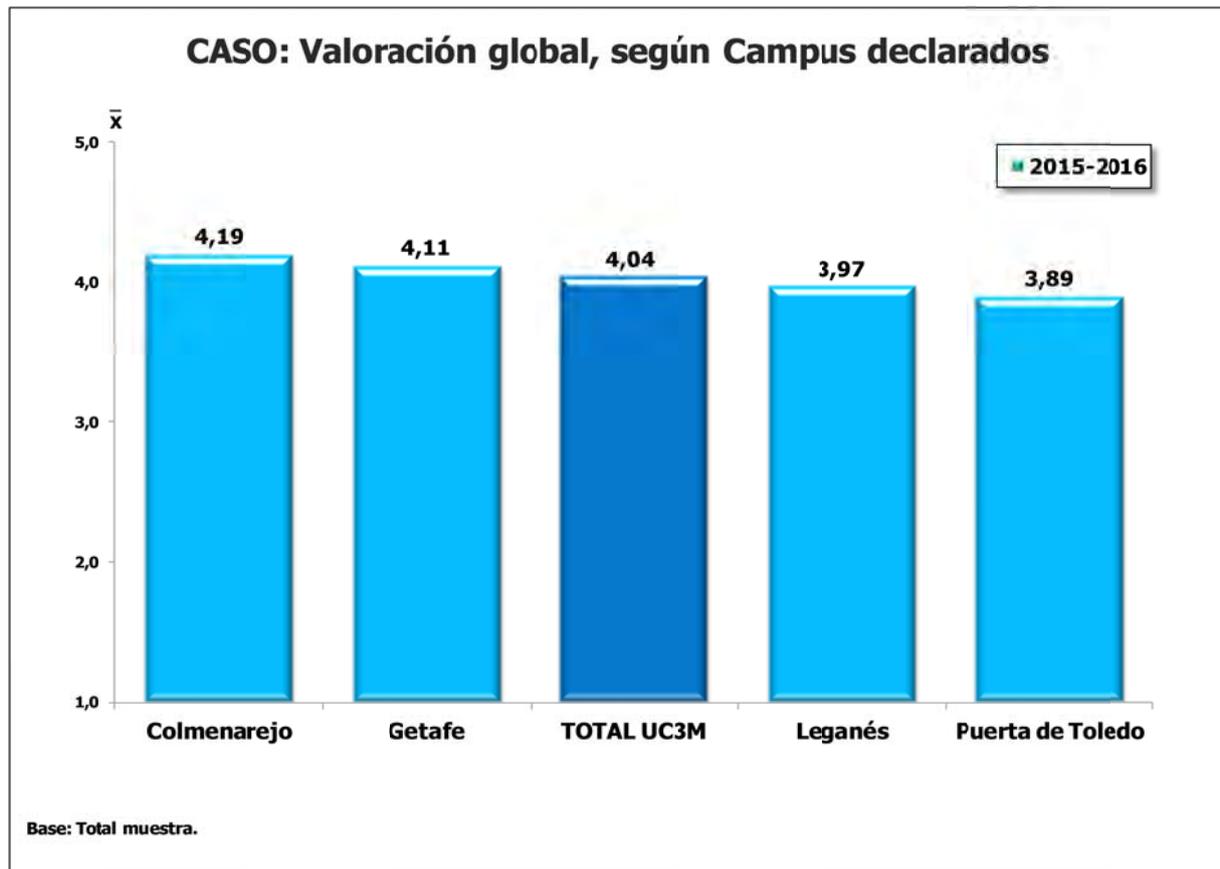
### A) Centro de atención y soporte (CASO)

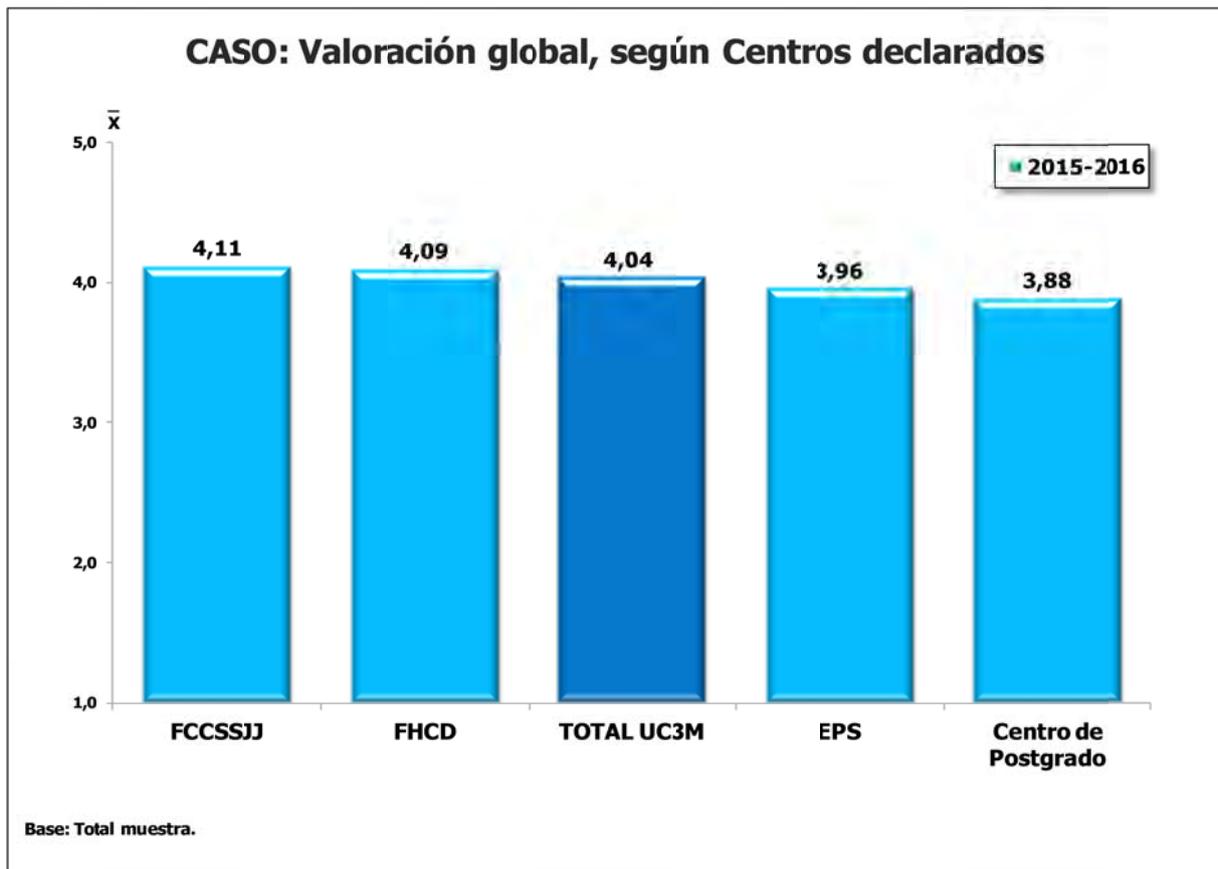


La satisfacción con la eficacia del sistema de notificación de partes e incidencias a través del CASO sigue evolucionando al alza desde que se comenzó su medición en el curso 2005-2006, alcanzando nuevamente su nivel más alto con 4,04 puntos.

Se muestran significativamente más satisfechos con la eficacia de CASO los docentes que llevan más de 10 años en la universidad (4,07 puntos).

Asimismo, el PDI que afirma trabajar en Colmenarejo es el que se muestra notablemente más satisfecho con CASO (4,19) que sus compañeros de Puerta de Toledo (3,89).





La satisfacción con el CASO es más elevada entre el PDI que declara trabajar en la FCCSSJJ (4,11) y la FHCD (4,09); mientras que sus colegas de Centro de Postgrado se muestran más críticos (3,88).

No obstante, las diferencias por centro no son estadísticamente relevantes.

## B) Incidencias informáticas: Soporte CAU

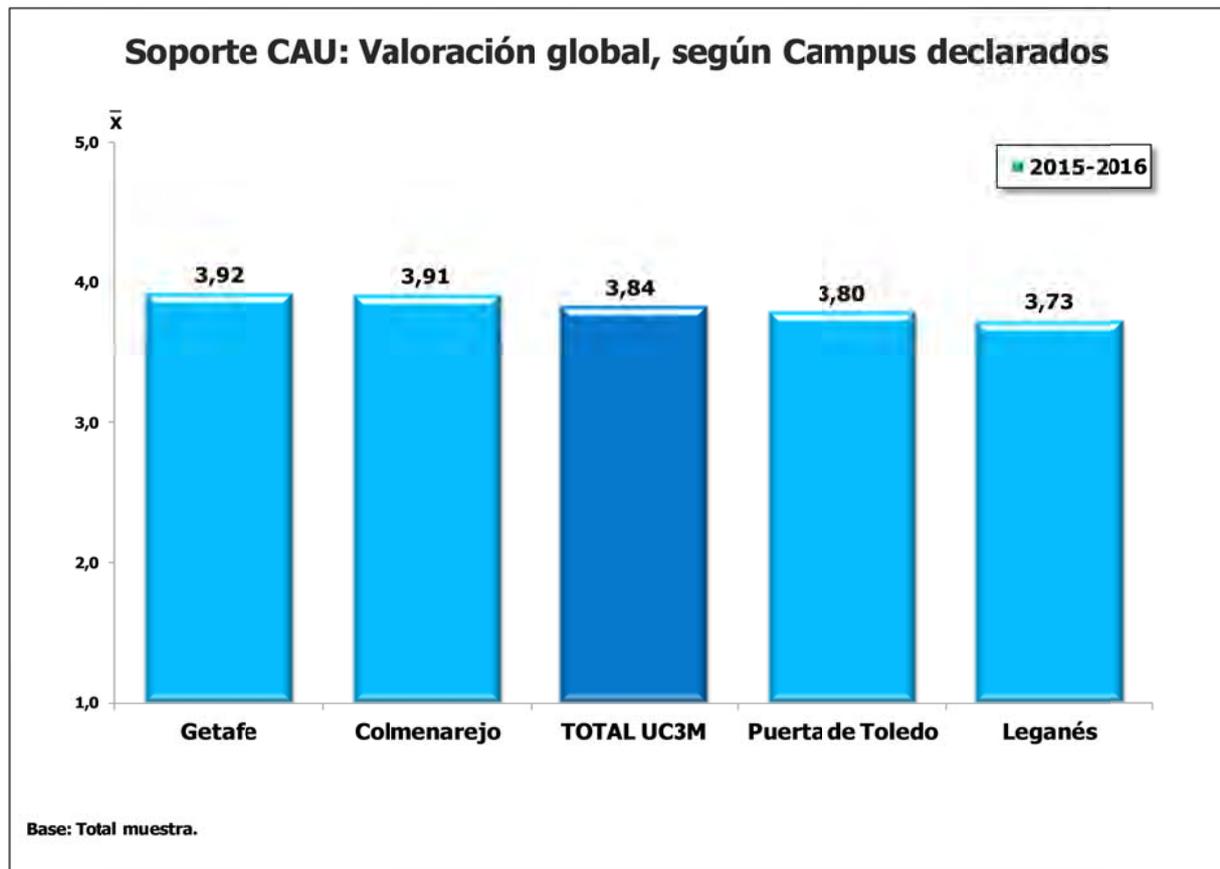
Se trata de la primera vez que se analiza este servicio de forma independiente de Informática y Comunicaciones.

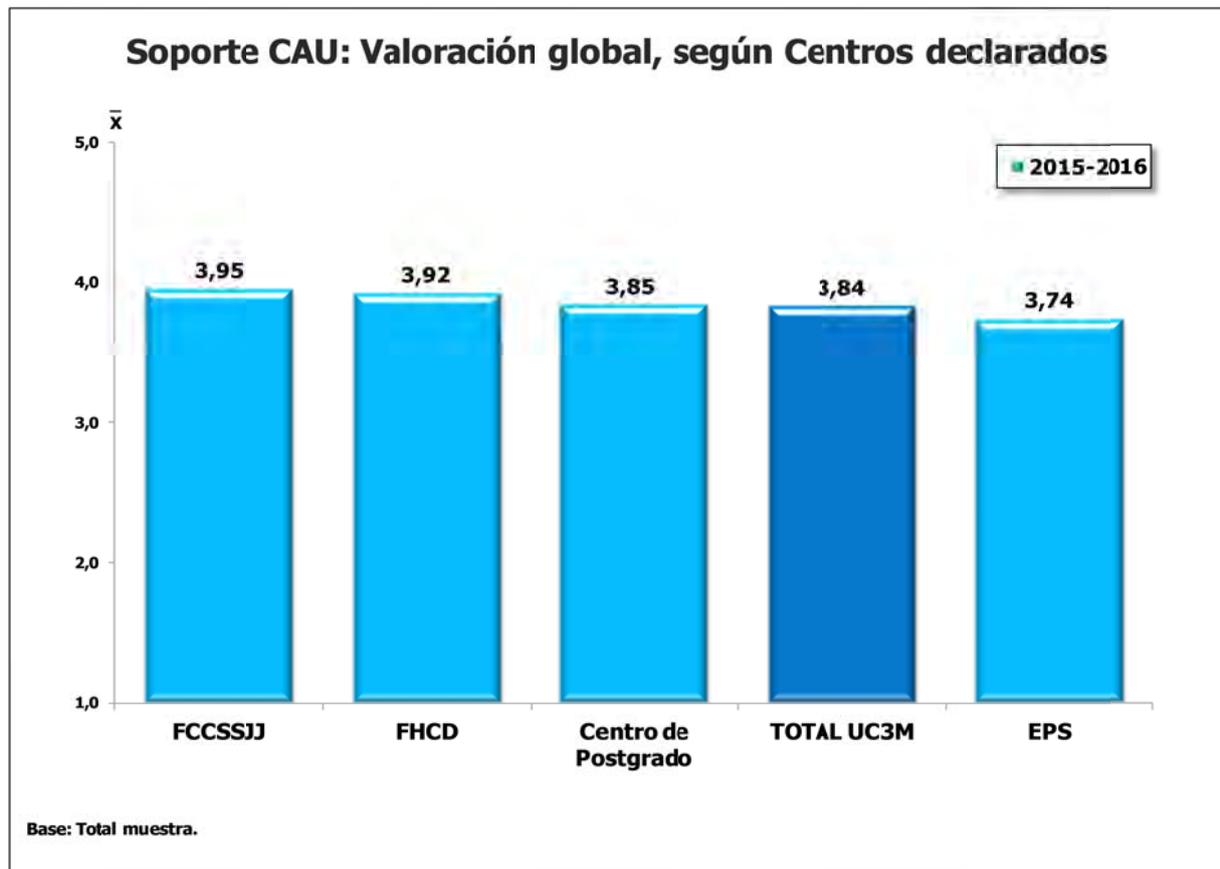
Hasta ahora, el único indicador que se medía específicamente sobre incidencias informáticas era: "Agilidad y capacidad de respuesta ante problemas e incidencias", que ha venido evolucionando favorablemente desde los 3,66 puntos del curso 2007-08 hasta los 3,92 puntos actuales, pasando por los 3,78 del curso 2011-12 y los 3,89 puntos del curso 2013-2014.

La satisfacción con el servicio de Soporte CAU es de 3,84.

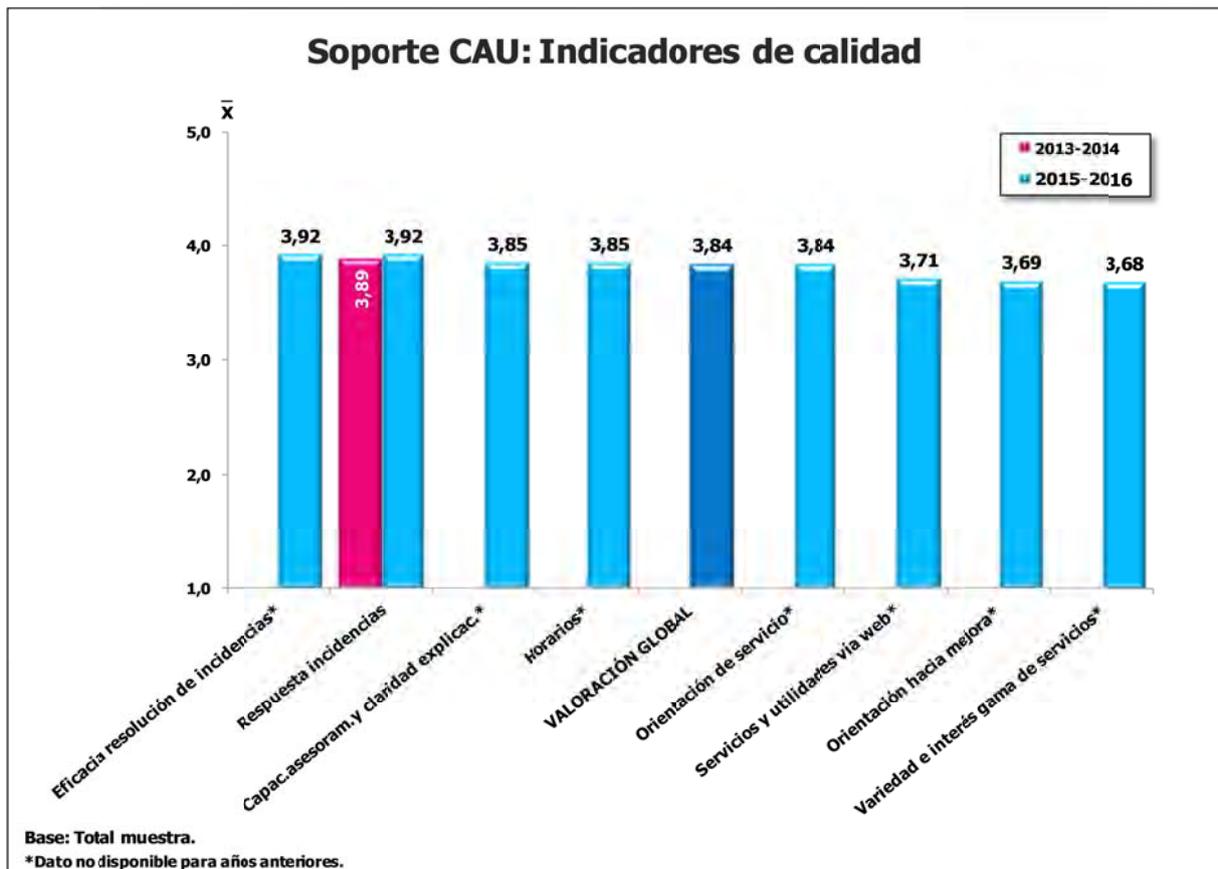
No se registran diferencias significativas de valoración en función de ninguna de las características del PDI consideradas.

El PDI que declara trabajar en los campus de Getafe y Colmenarejo es quien se muestra más satisfecho con el Soporte CAU (3,92 y 3,91 respectivamente). Por el contrario, en Leganés se registra la valoración más baja (3,73). Sin embargo, como se decía, no se tratan de diferencias estadísticamente significativas.





Por centros declarados, la FCCSSJJ registra la satisfacción más alta (3,95) mientras que la de EPS es la más baja (3,74).

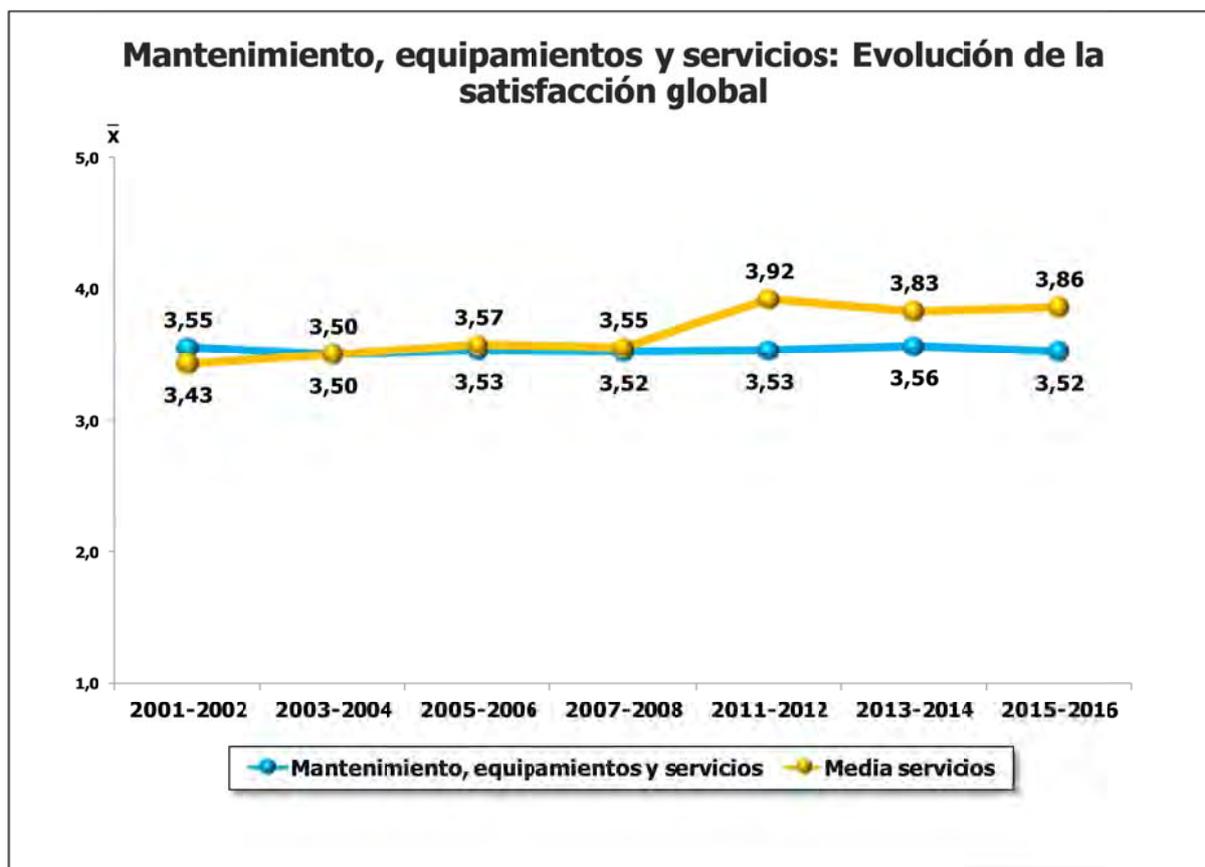


En esta ocasión, casi todos los indicadores son nuevos. Tan sólo puede compararse la respuesta a incidencias, que mejora levemente hasta los 3,92 puntos, y es de hecho uno de los puntos fuertes del servicio. De hecho, con idéntica puntuación valoran los usuarios la eficacia en la resolución de incidencias informáticas a través del CAU.

Otros dos aspectos que con 3,85 puntos están ligeramente por encima de la media, son la capacidad de asesoramiento y claridad de las explicaciones; así como los horarios del servicio.

Por el contrario, la variedad e interés de la gama de servicios, con 3,68 puntos de valoración, es el indicador con un nivel más bajo.

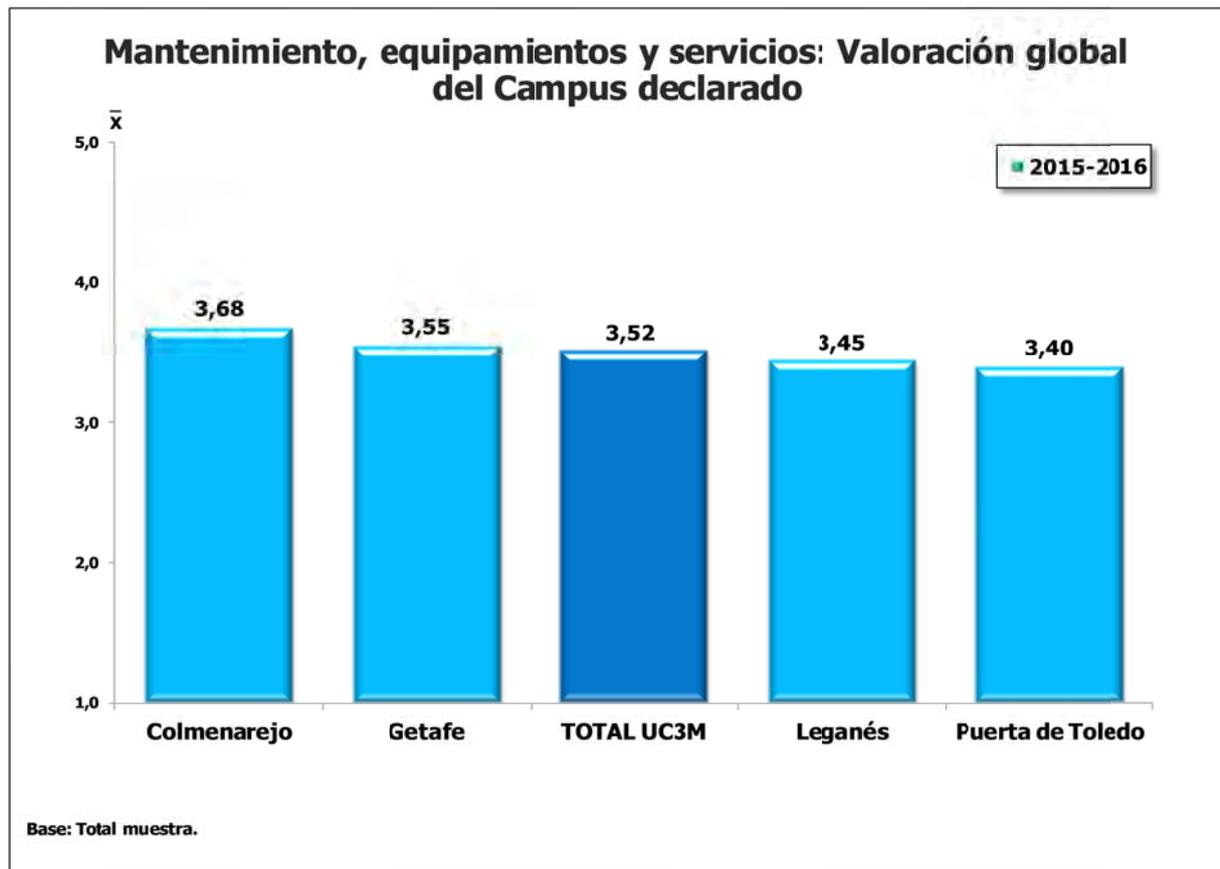
### C) Mantenimiento, equipamientos y servicios

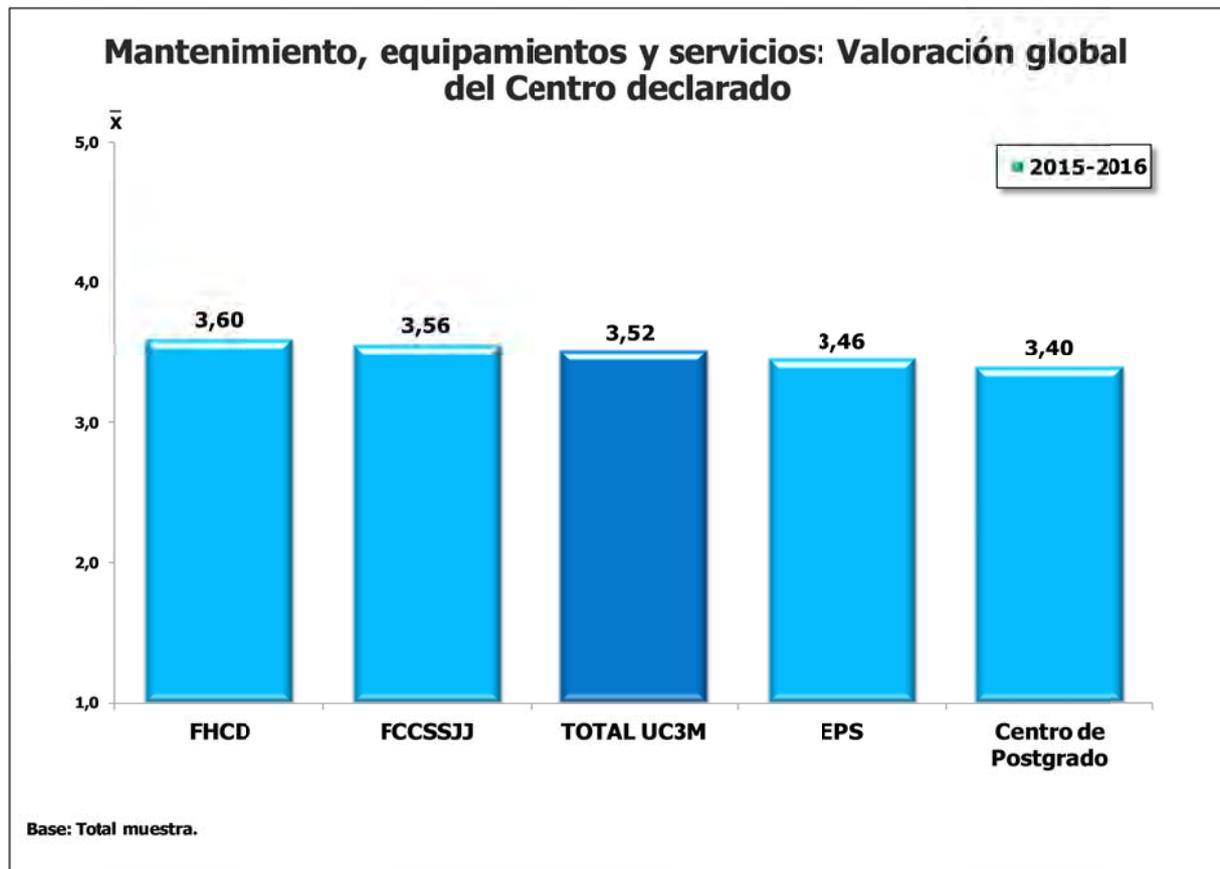


La satisfacción con el servicio de Mantenimiento y equipamientos se mantiene estable a lo largo del tiempo. Este curso registra una media de 3,52 puntos, apenas 0,4 décimas por debajo del estudio anterior, permaneciendo prácticamente constante desde el curso 2005-2006.

El PDI más satisfecho es el no permanente y el que no pertenece a ningún instituto universitario, significativamente por encima en cuanto a la valoración del servicio de mantenimiento (3,74 y 3,67 puntos respectivamente) que Catedráticos y Titulares (3,43) y quienes sí son miembros de un instituto (3,38).

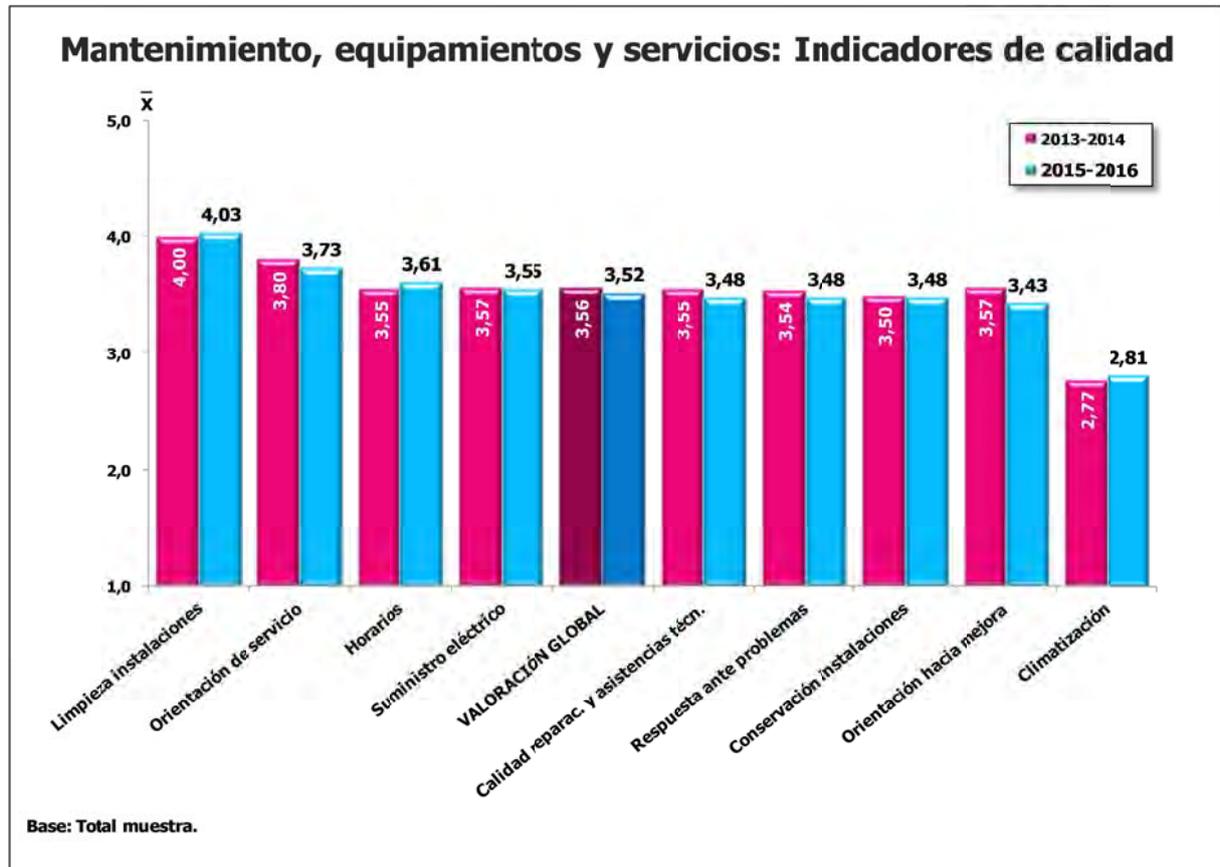
El PDI que afirma desempeñar su actividad en el Campus de Colmenarejo se muestra abiertamente más satisfecho con el mantenimiento y equipamiento general del campus (3,68), mientras que la satisfacción es abiertamente inferior entre quienes acuden a Puerta de Toledo (3,40).





Por centros declarados, la FHCD es la que registra la satisfacción más alta (3,60), mientras que la de quienes trabajan en el Centro de Postgrado emiten la más baja (3,40).

Sin embargo, dichas diferencias no son estadísticamente significativas.

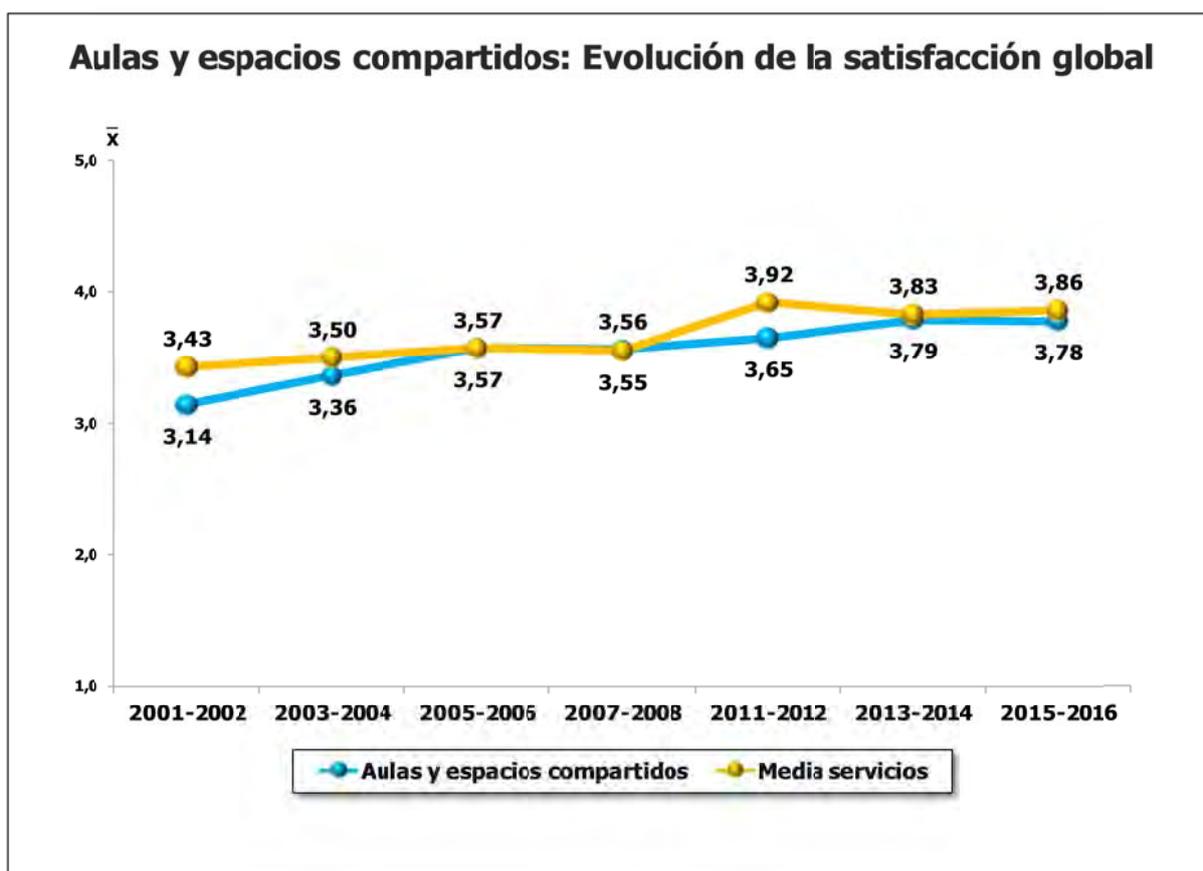


La mayoría de los indicadores de calidad descienden, siquiera levemente, con respecto al curso 2013-2014. Únicamente se salen de esta pauta: los horarios de servicio, la climatización y la limpieza de las instalaciones (con incrementos de entre 0,6 y 0,3 décimas).

La limpieza de las instalaciones sigue siendo un año más el aspecto mejor valorado (4,03). Le siguen la orientación de servicio que transmite su personal (3,73) y los horarios (3,61). Por el contrario, la climatización es nuevamente el aspecto menos satisfactorio (2,81), aunque casi ha recuperado la media décima que había perdido en la anterior edición del estudio.

## D) Aulas y espacios compartidos

En esta edición del estudio se añaden tres nuevos indicadores, que los usuarios tienen en cuenta al emitir su valoración general de aulas y espacios compartidos: Equipamiento técnico/audiovisual del salón de actos y salas audiovisuales, Adecuación del software a necesidades en Aulas informáticas y Aparcamiento del campus.

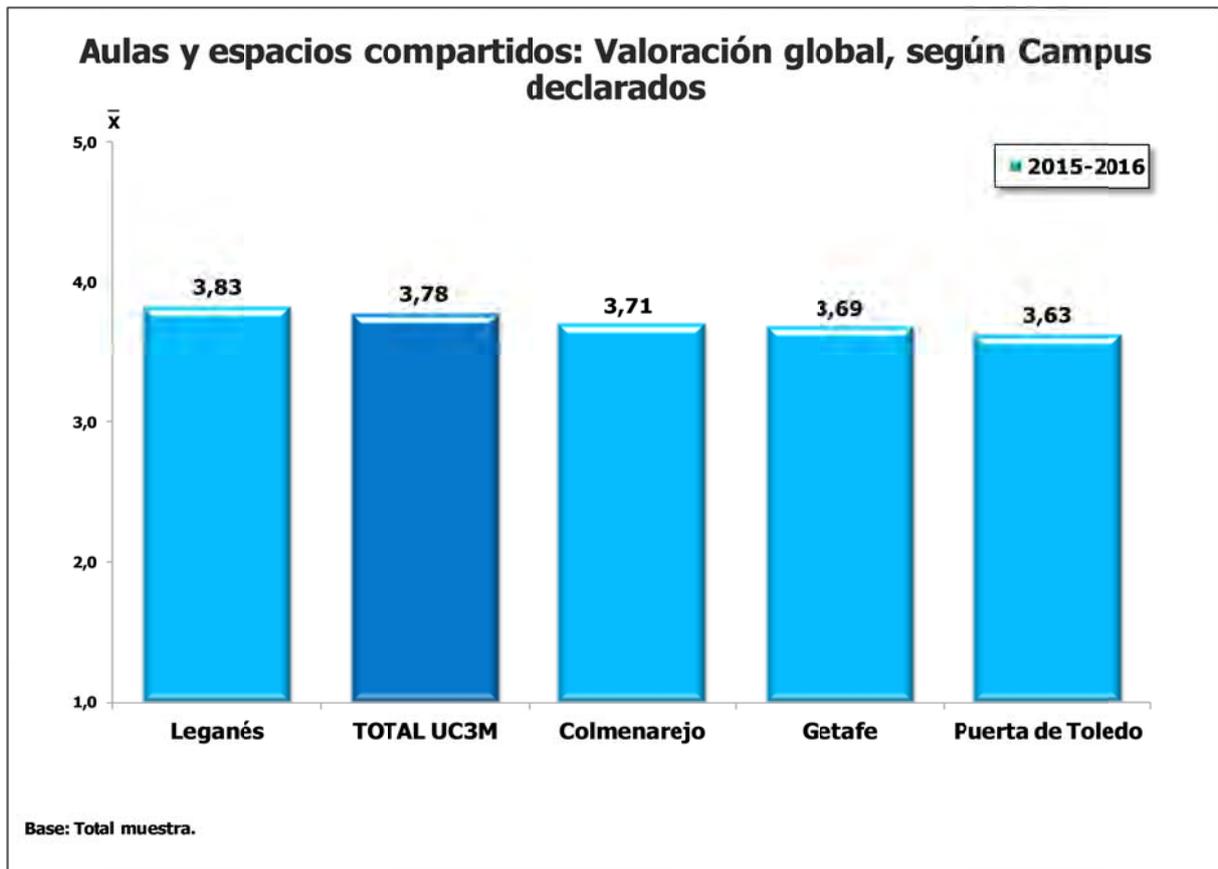


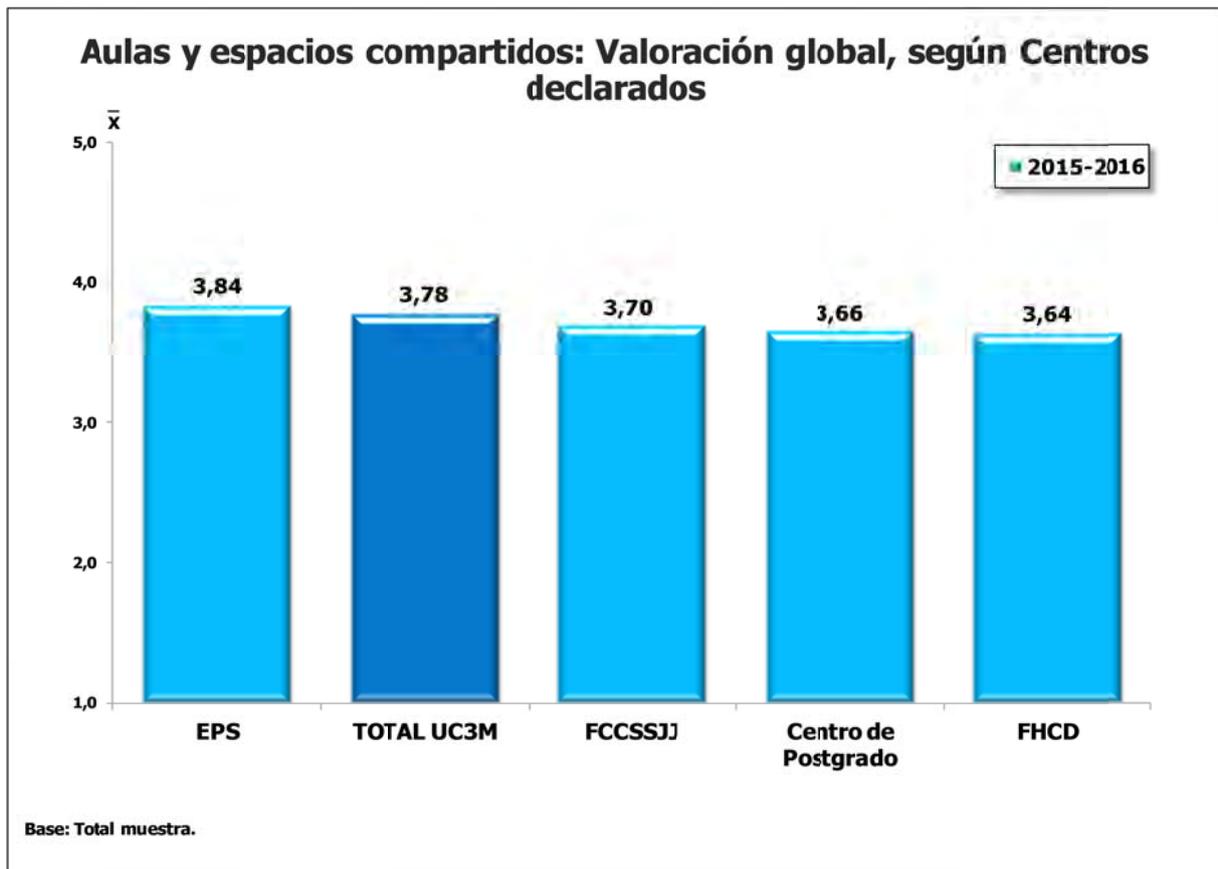
Las aulas y otros espacios compartidos registran una satisfacción creciente, llegando a los 3,78 puntos en este curso, manteniéndose estable respecto al nivel alcanzado el pasado curso.

Los docentes no pertenecientes a institutos universitarios se muestran significativamente más satisfechos con las aulas y espacios compartidos (3,91) que sus compañeros (3,65).

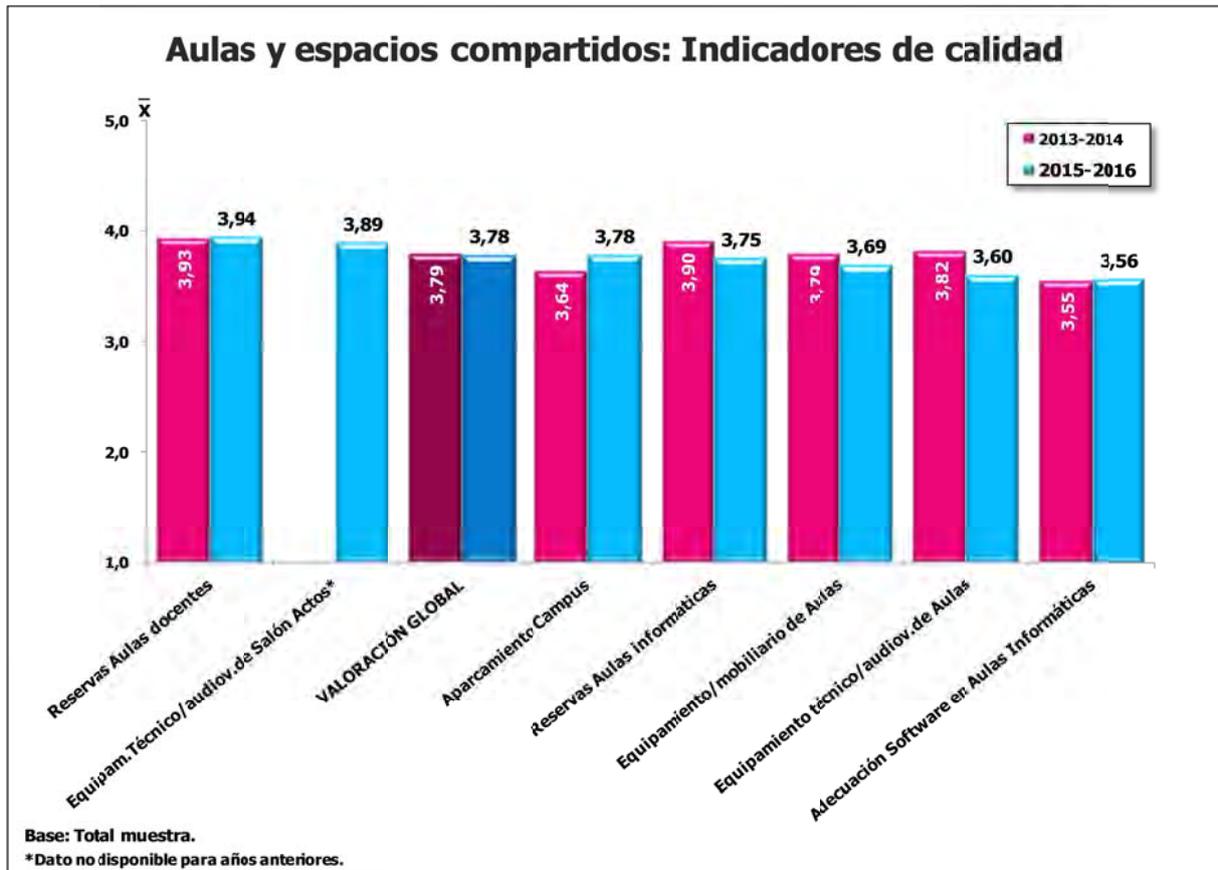
Por campus se aprecian algunas diferencias, aunque sin llegar a ser estadísticamente significativas: en Leganés es donde mejor se valora las

aulas (su equipamiento y sistema de reserva) y los espacios compartidos como el aparcamiento (3,83), mientras que en Puerta de Toledo el PDI lo valora con 3,63 puntos. El nivel más bajo de todos los campus.





La EPS es el centro que registra niveles de satisfacción con sus Aulas y espacios compartidos (3,84) por encima de la media general, mientras que FHCD y la de quienes declaran trabajar en el centro de Postgrado son las más bajas (3,64 y 3,66 respectivamente).



El sistema de reservas de aulas docentes y el equipamiento técnico y audiovisual del Salón de actos y salas de audiovisuales son este curso los indicadores mejor valorados ( $\geq 3,89$ ).

En cuanto al aparcamiento en el campus, que era uno de los aspectos de este servicio más controvertido, mejora significativamente su satisfacción en 1,4 décimas con respecto al curso 2013-2014. Se muestran significativamente más satisfechos con él los catedráticos y docentes titulares (3,89) que sus colegas no permanentes (3,48). Pero no hay diferencias reseñables entre los campus donde se declara trabajar.

## 7.7. Oficina técnica y técnicos de laboratorio (TL)

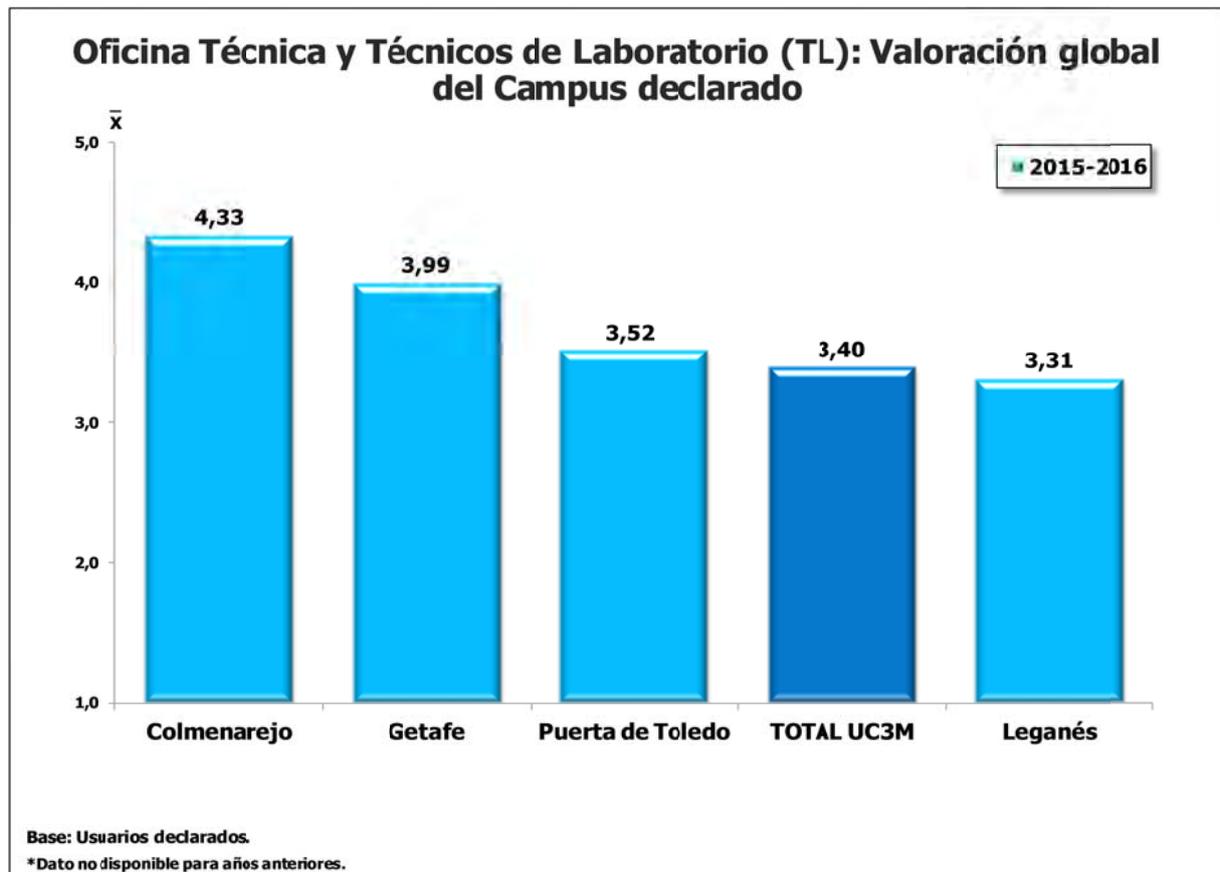
Esta es la primera vez que se mide tanto la utilización como la satisfacción con este servicio.

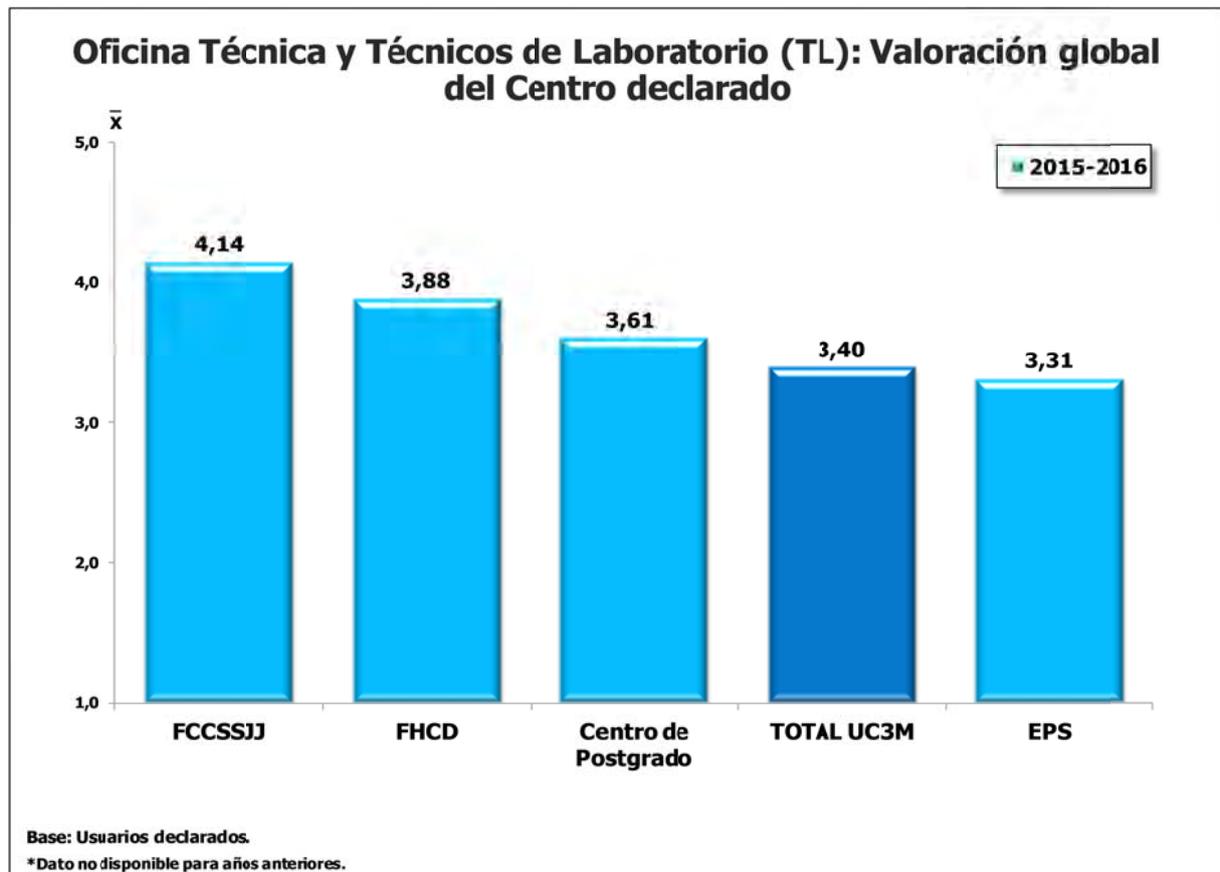
El 39,5% del PDI utiliza los servicios de la Oficina técnica y los técnicos de laboratorio: El 23,6% del conjunto del PDI se define como usuario esporádico, el 11,8% como frecuente y sólo el 4,1% como gran usuario.

Sin embargo, entre el PDI que declara trabajar en la EPS y en el campus de Leganés, el porcentaje de usuarios es significativamente elevado: el 60,1% y el 60,7% respectivamente. Incluso los usuarios intensivos son también significativamente más numerosos (7,1% en ambos casos) que sus colegas del resto de centros y campus.

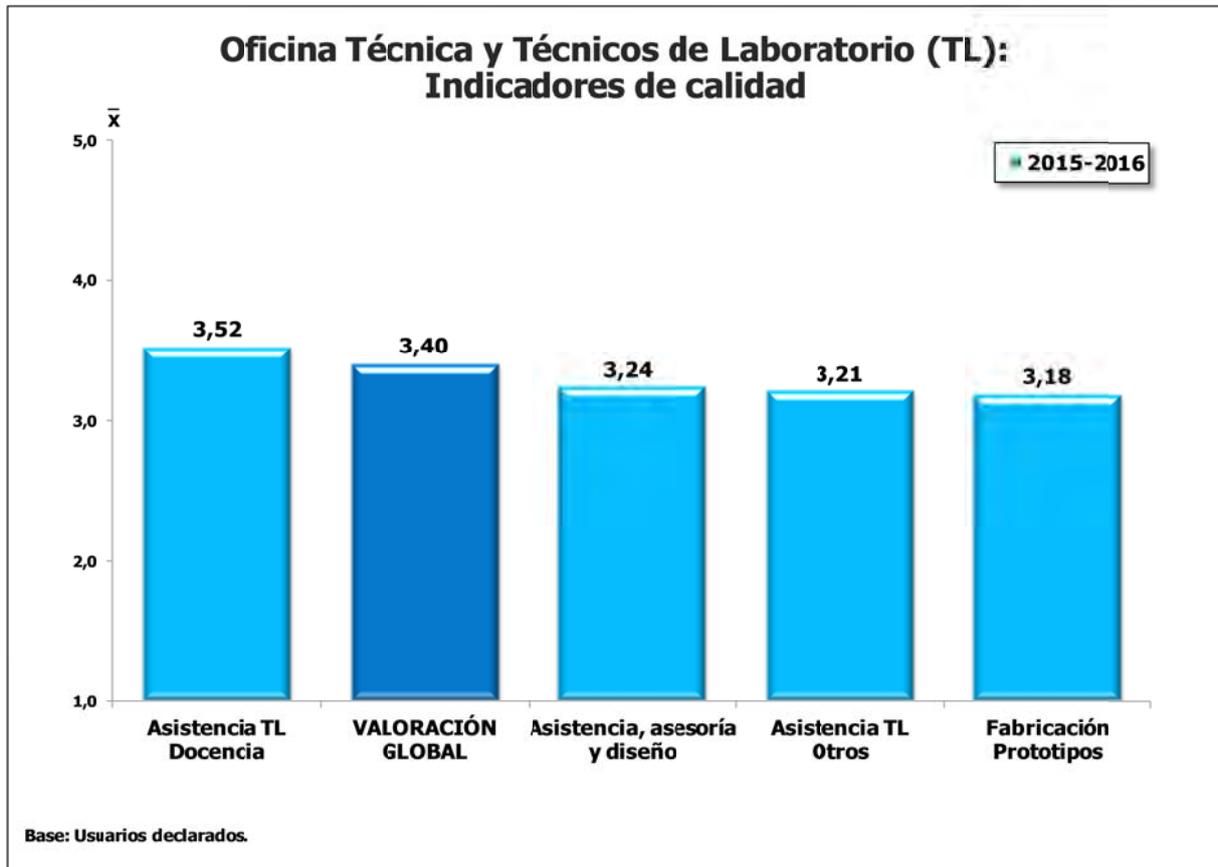
En cuanto a la satisfacción que genera, los usuarios del servicio TL se muestran satisfechos con este servicio (3,40).

En este caso, la antigüedad no afecta al nivel de satisfacción declarado. En cambio sí se aprecia una satisfacción significativamente menor entre el PDI usuario que declara trabajar en el campus de Leganés (3,31) y en Puerta de Toledo (3,52) que en el de Getafe (3,99). También se muestran significativamente más satisfechos los usuarios del servicio que no pertenecen a un instituto universitario (3,76) que sus colegas que sí son miembros de alguno (2,92).





El PDI usuario del servicio TL más descontento se encuentra claramente en el centro declarado EPS (3,31). Sin embargo, la FCCSSJJ parece mostrarse más satisfecha (4,14)



La asistencia TL a la docencia es el aspecto más satisfactorio (3,52) al situarse por encima de la media general del servicio. En cambio, la fabricación de prototipos (3,18) y la asistencia del TL a otros aspectos (3,21) son los indicadores peor valorados.

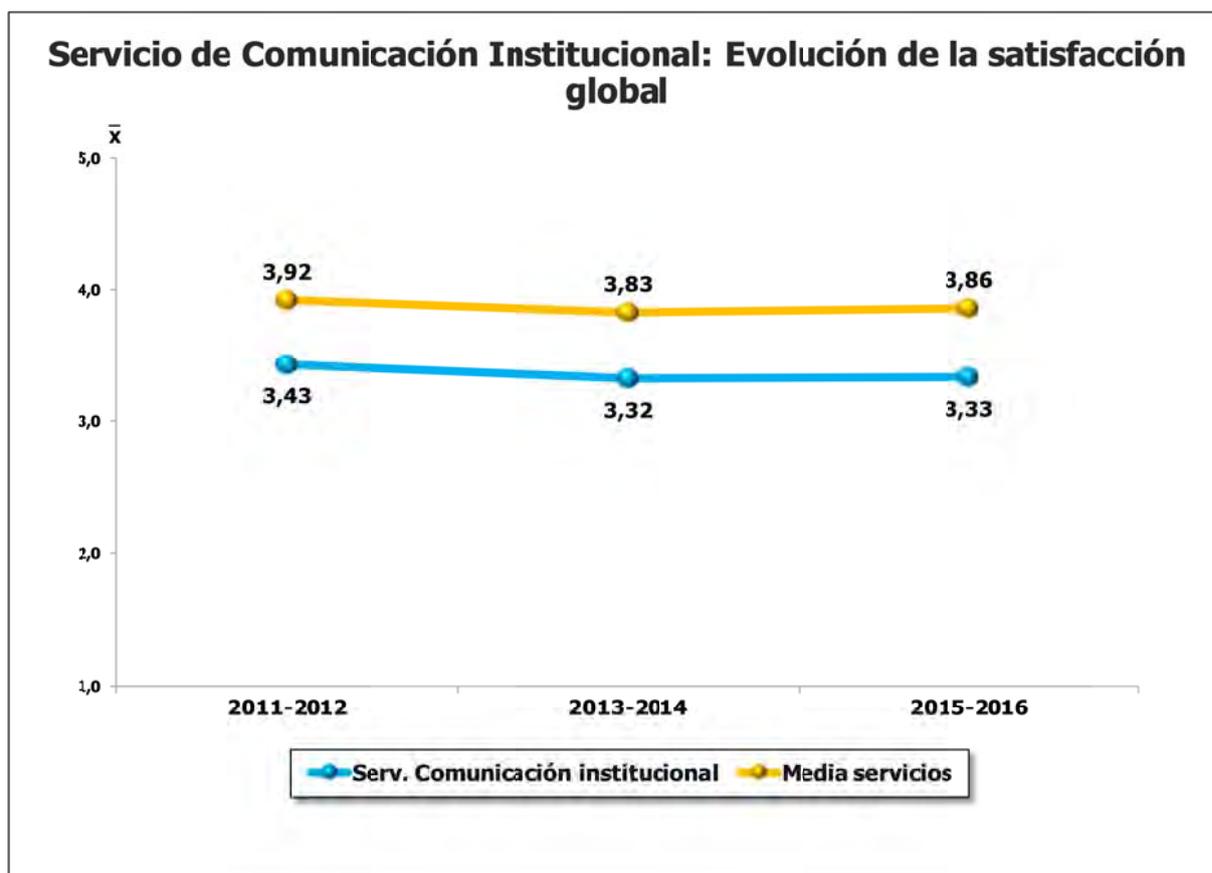
En términos generales, los usuarios de la EPS y los que sí pertenecen a algún instituto universitario se muestran significativamente más críticos que el resto de sus colegas usuarios con respecto a los diferentes indicadores del servicio.

## 7.8. Servicio de comunicación institucional

En esta edición del estudio se añaden tres nuevos indicadores, que los usuarios tienen presentes al valorar globalmente el servicio de Comunicación institucional: Redes sociales, Noticias en la home page y Fotos en la home page de la universidad. Y se eliminan las valoraciones de la Eficacia de los canales y la Claridad de los mensajes.

Así mismo, esta ha sido la primera edición del estudio en que se pregunta específicamente por la utilización de este servicio. En este sentido, pese a ser un servicio del que en realidad la totalidad de la comunidad universitaria es usuaria, tan sólo el 44,5% del PDI se reconoce como tal. Y tan sólo el 0,7% se define como Gran usuario.

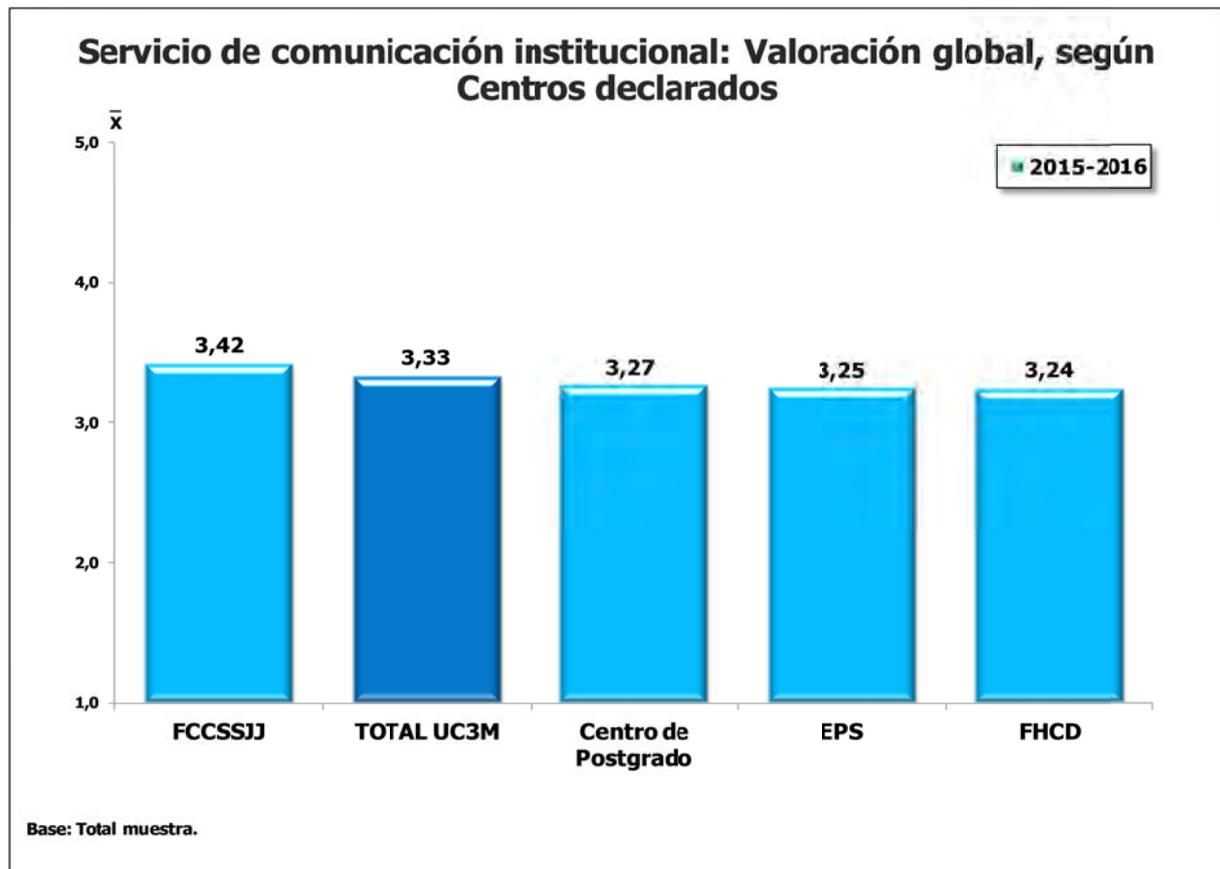
Catedráticos y profesores titulares, los miembros de institutos universitarios, así como quienes llevan en la UC3M 10 años o más son significativamente más conscientes del Servicio de comunicación institucional (51,8%, 51,9% y 49,7% respectivamente).



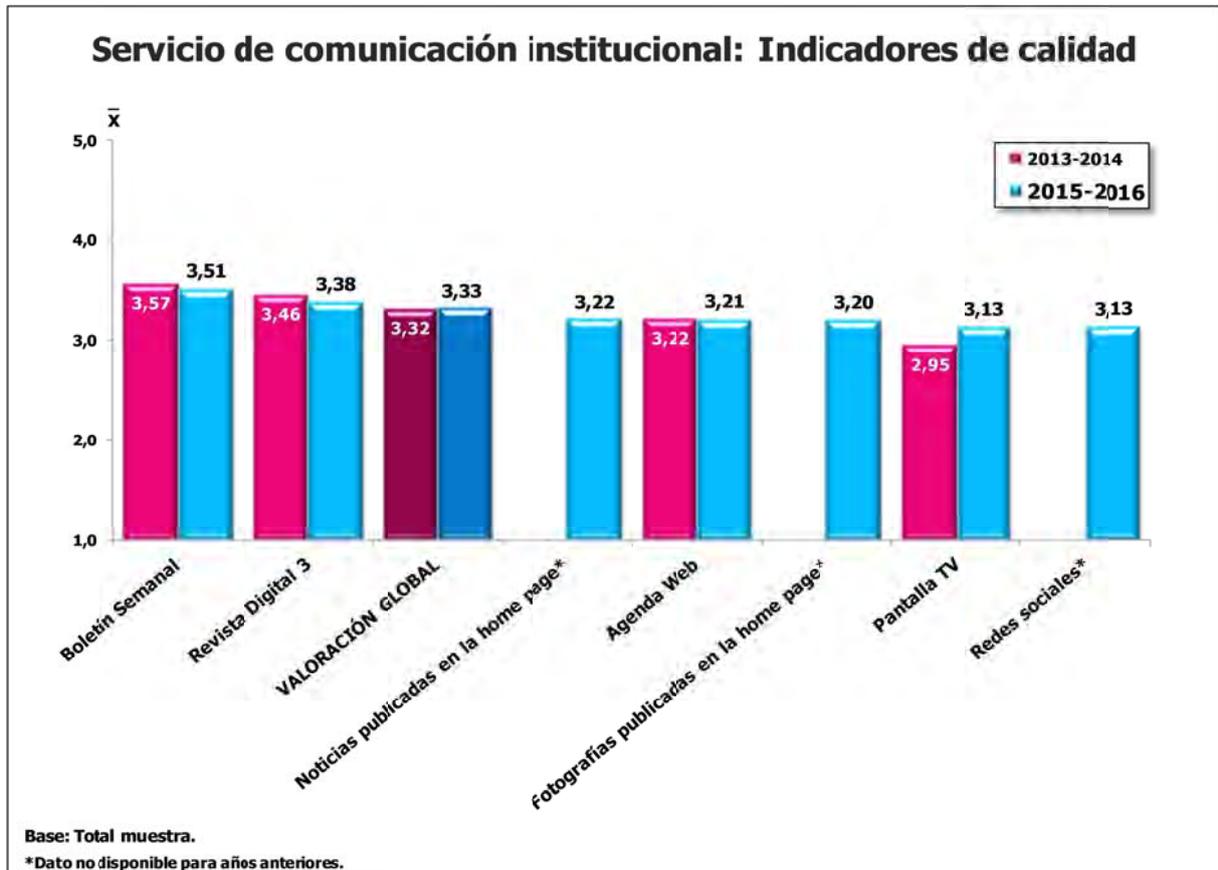
En cuanto a su valoración del mismo, el PDI se muestra moderadamente satisfecho con el servicio de comunicación institucional, que se encarga de la comunicación interna de la universidad (3,33). Sigue siendo uno de los cinco servicios menos satisfactorio y se mantiene casi constante con respecto al curso 2013-2014.

Nuevamente se aprecian diferencias significativas por categoría docente y campus donde el PDI declara desempeñar su trabajo. Así, los niveles más altos de satisfacción se registran entre el profesorado y personal investigador no permanente (3,69), entre quienes declaran trabajar en el campus de Colmenarejo (3,69) y entre quienes llevan menos años trabajando en la UC3M. Mientras que la satisfacción con los servicios de Comunicación institucional van descendiendo paulatinamente a medida que aumenta la veteranía, hasta llegar a los 3,21 puntos de quienes llevan más de diez cursos; los 3,19 de Catedráticos y Titulares y quienes trabajan en Leganés (3,26) o Puerta de Toledo (3,2).





El PDI que declara trabajar en la FCCSSJJ es el que se muestra más satisfecho (3,42) con el servicio de Comunicación institucional, por encima de la media global del servicio. No obstante, estas diferencias no son estadísticamente significativas.



En esta edición del estudio, se incorporan dos canales del servicio: Redes sociales y la Home page de la Universidad,- ésta última referida a noticias y a fotografías-.

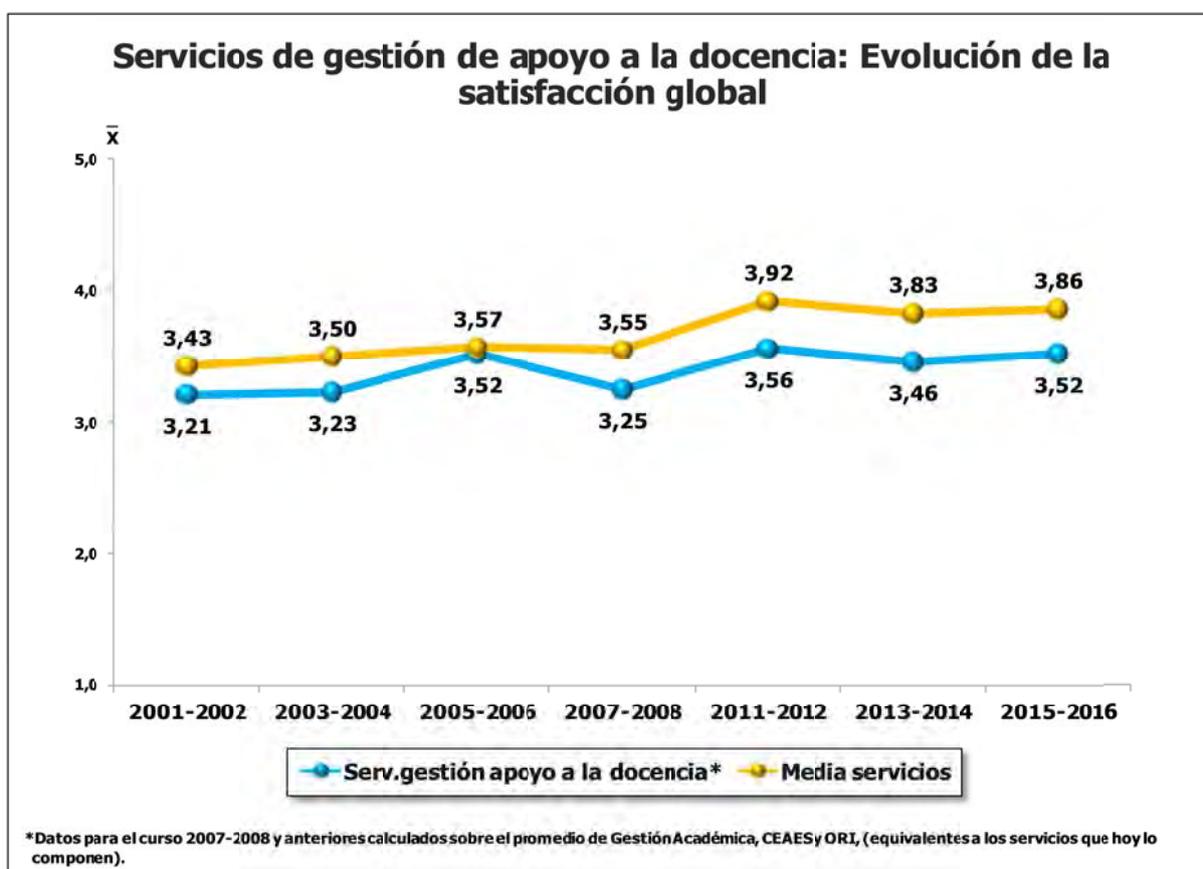
Pese a todo, Boletín Semanal y Revista Digital 3 siguen siendo los mejor valorados (3,51 y 3,38) al situarse por encima de la media general del servicio. En cambio, las Redes sociales y Pantalla TV son los canales peor valorados (con sendos 3,13). No obstante, la valoración de Pantalla TV ha mejorado notablemente con respecto al curso 2013-2014 (1,8 décimas).

En términos generales, el PDI no permanente y el que declara trabajar en Colmenarejo son los colectivos más satisfechos sistemáticamente con todos los aspectos del servicio; mientras que los más críticos son Catedráticos y titulares, y quienes trabajan en Leganés.

## 7.9. Servicios de gestión de apoyo a la docencia

Según se señalaba en la introducción, los Servicios de gestión de apoyo a la docencia incluyen: *Apoyo a la docencia y gestión de Grado* (antigua Gestión académica), *Apoyo a la docencia y gestión de Postgrado* (antiguo CEAES). Mientras que, desde el curso 2013-2014 ya no recoge al Servicio de Relaciones Internacionales y cooperación (antiguos *SERINT* y *ORI*).

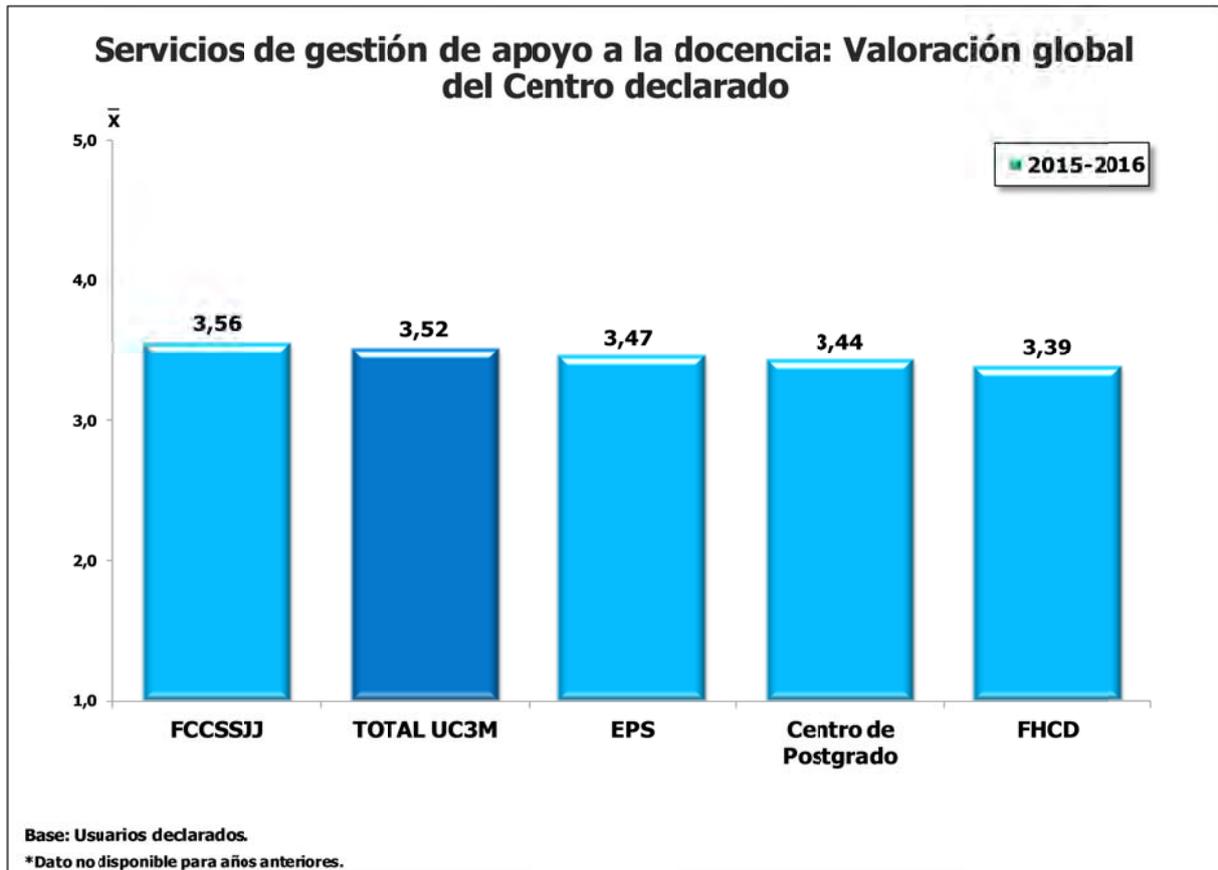
El 69,7% del PDI utiliza alguno de los servicios de gestión de apoyo a la docencia: el 45,7% lo hace de forma esporádica, el 20,8% frecuente y el 3,2% con asiduidad. El PDI que declara trabajar en los campus de Getafe y Leganés así como el profesorado no permanente es el que cuenta con un menor volumen de usuarios (67%, 72,6% y 55,6%). Sin embargo, el PDI que declara trabajar en Colmenarejo y Catedráticos y profesores Titulares son los principales usuarios del mismo, del que hacen uso el 87,4% y el 75,7% respectivamente.



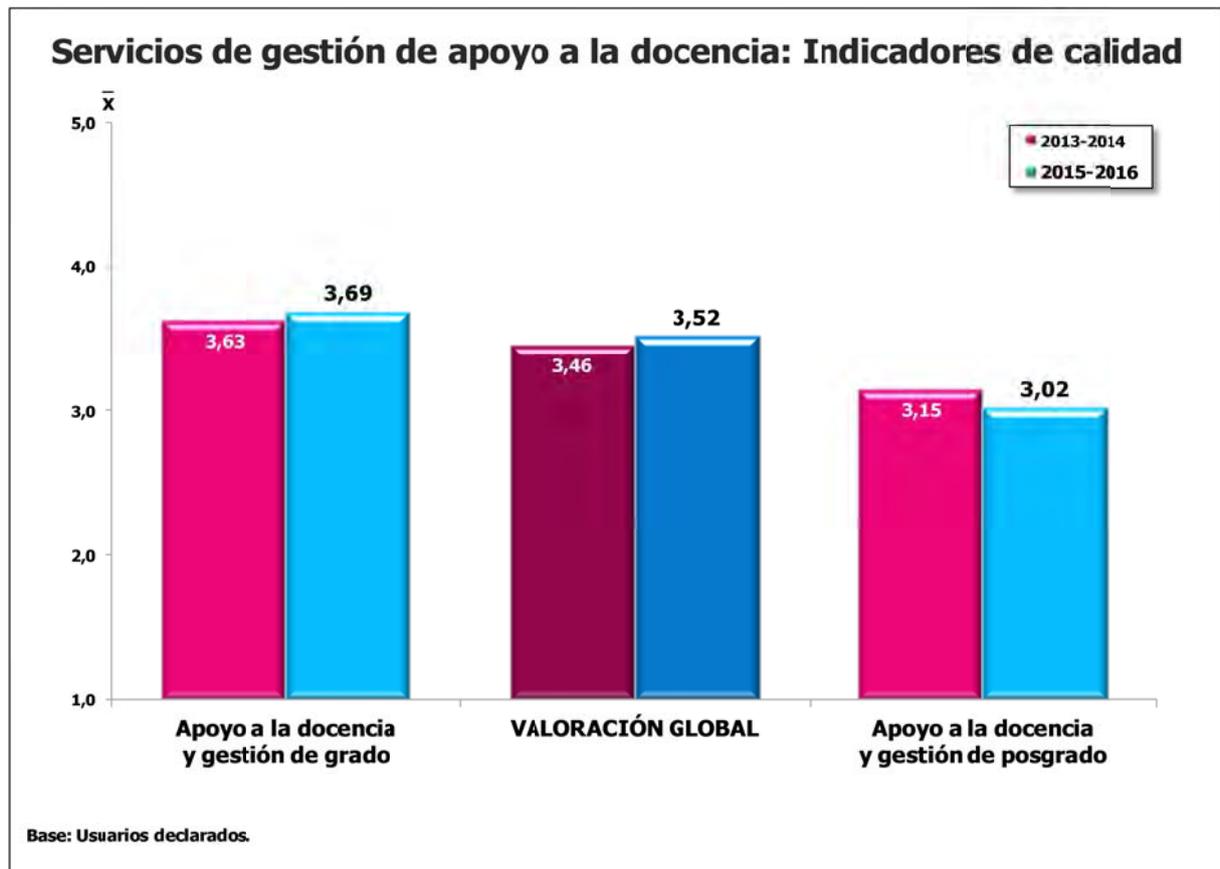
Este servicio registra una media de 3,52 puntos, ascendiendo 0,6 décimas con respecto a 2013-2014. Pese a todo, queda por debajo de la media general de todos los servicios de la UC3M.

El PDI no permanente y el que declara trabajar en Colmenarejo es quien se muestra significativamente más satisfecho con el Servicio de gestión de apoyo a la docencia en su conjunto (3,87 y 3,80 puntos respectivamente), mientras que Catedráticos y Titulares (3,42), y quienes trabajan en Puerta de Toledo (3,42) se muestran más críticos.



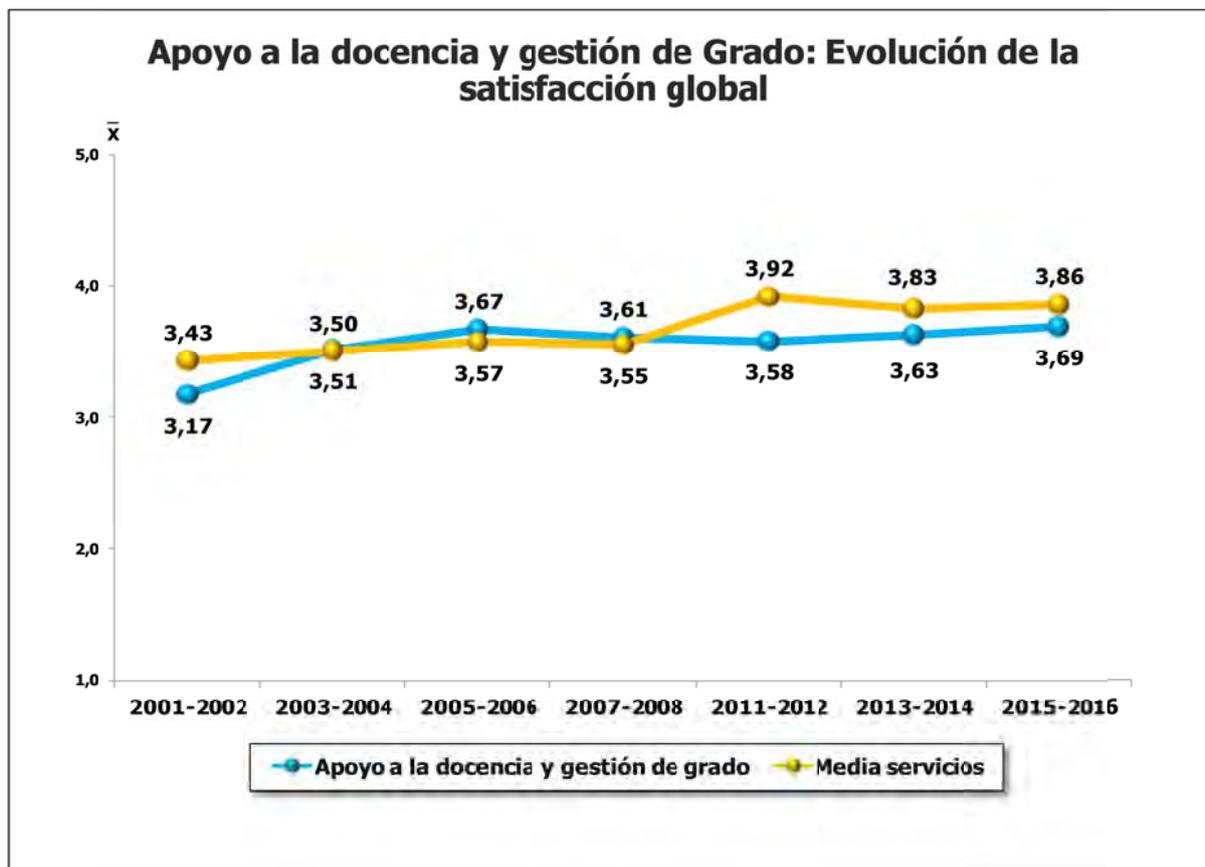


La FCCSSJJ como centro declarado, con una valoración de 3,56 es el que se muestra más satisfecho con el servicio, sin embargo no se trata de una diferencia estadísticamente significativa.



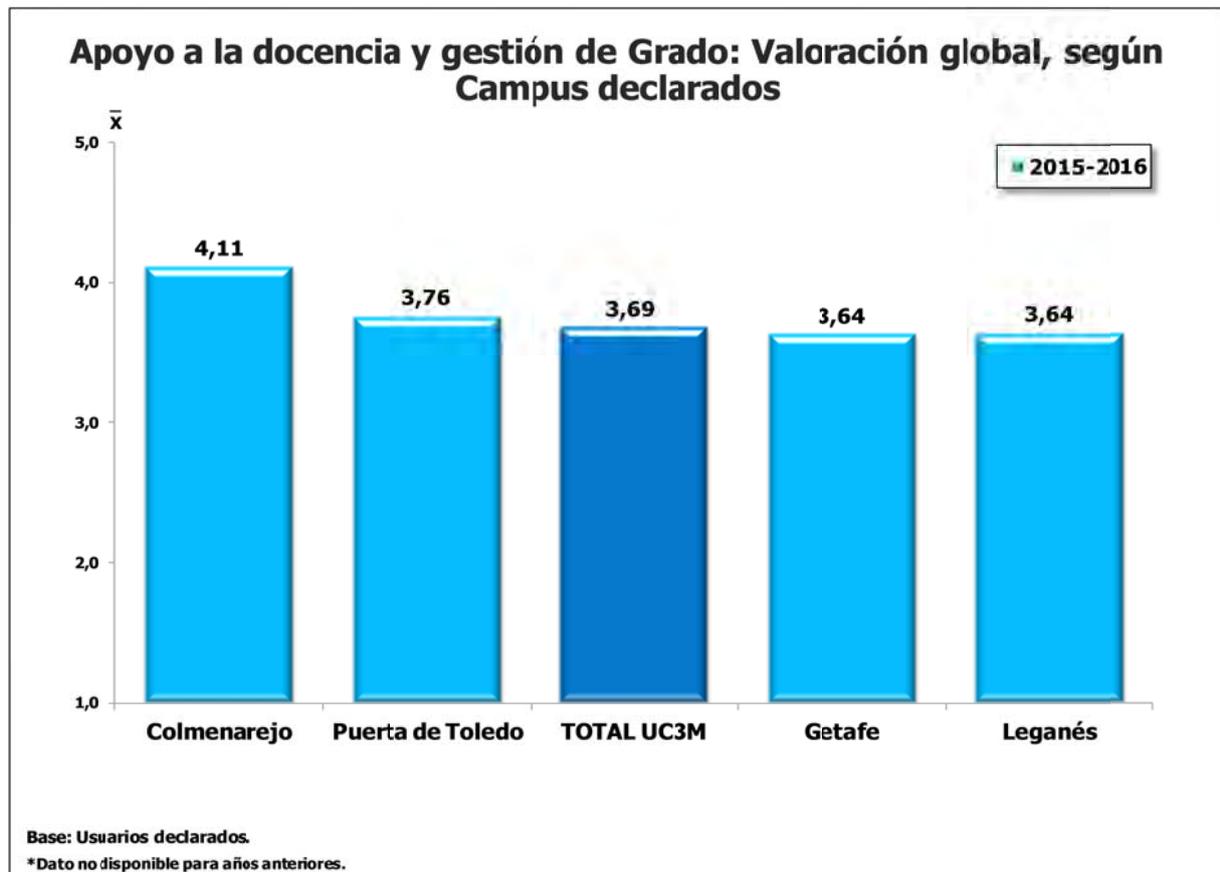
De los sub-servicios que componen este gran servicio, el más satisfactorio es nuevamente el de Apoyo a la docencia y gestión de Grado (con 3,69 puntos), que incluso ha mejorado 0,6 décimas con respecto al curso 2013-2014. Ya por debajo de la media del servicio en su conjunto se sitúa el servicio de Apoyo a la docencia y gestión de Postgrado (3,02), que desciende 1,3 décimas.

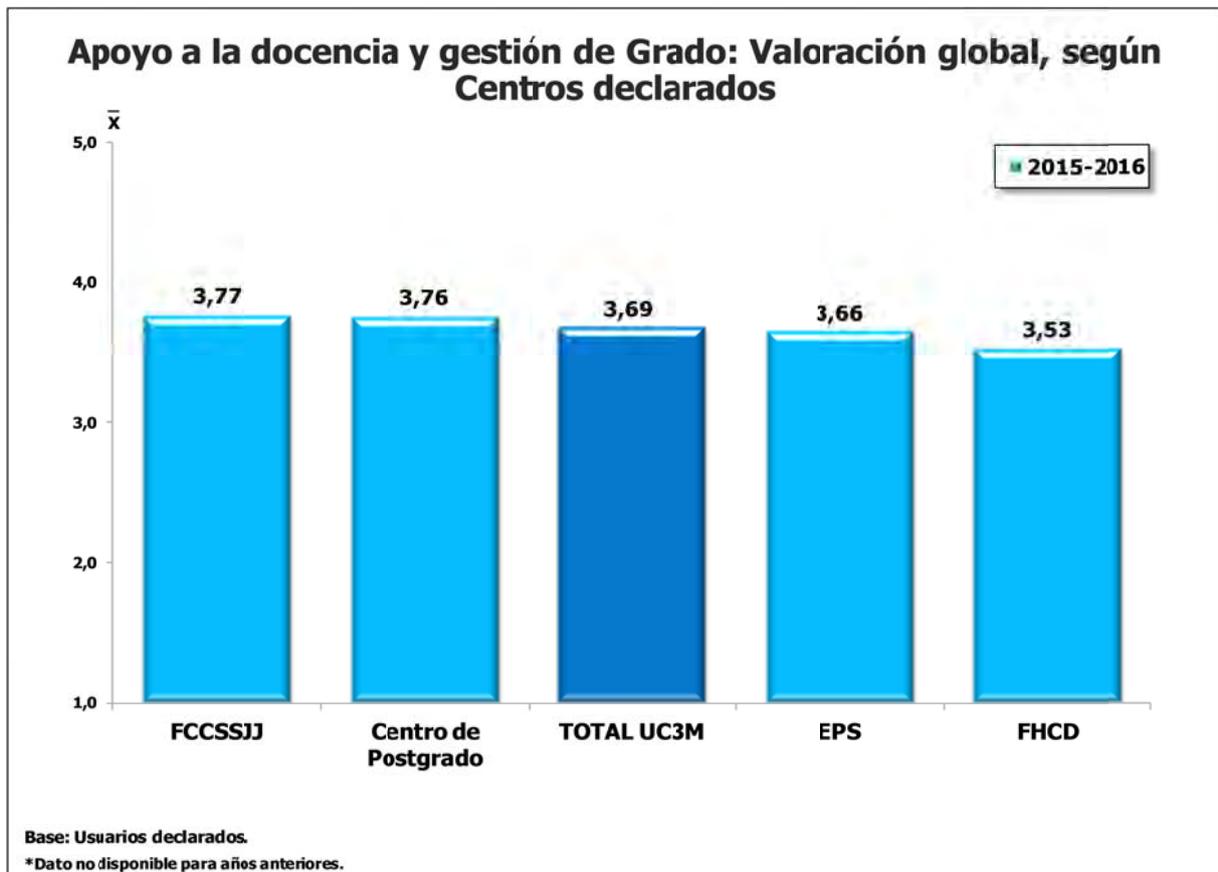
## A) Apoyo a la docencia y gestión de Grado



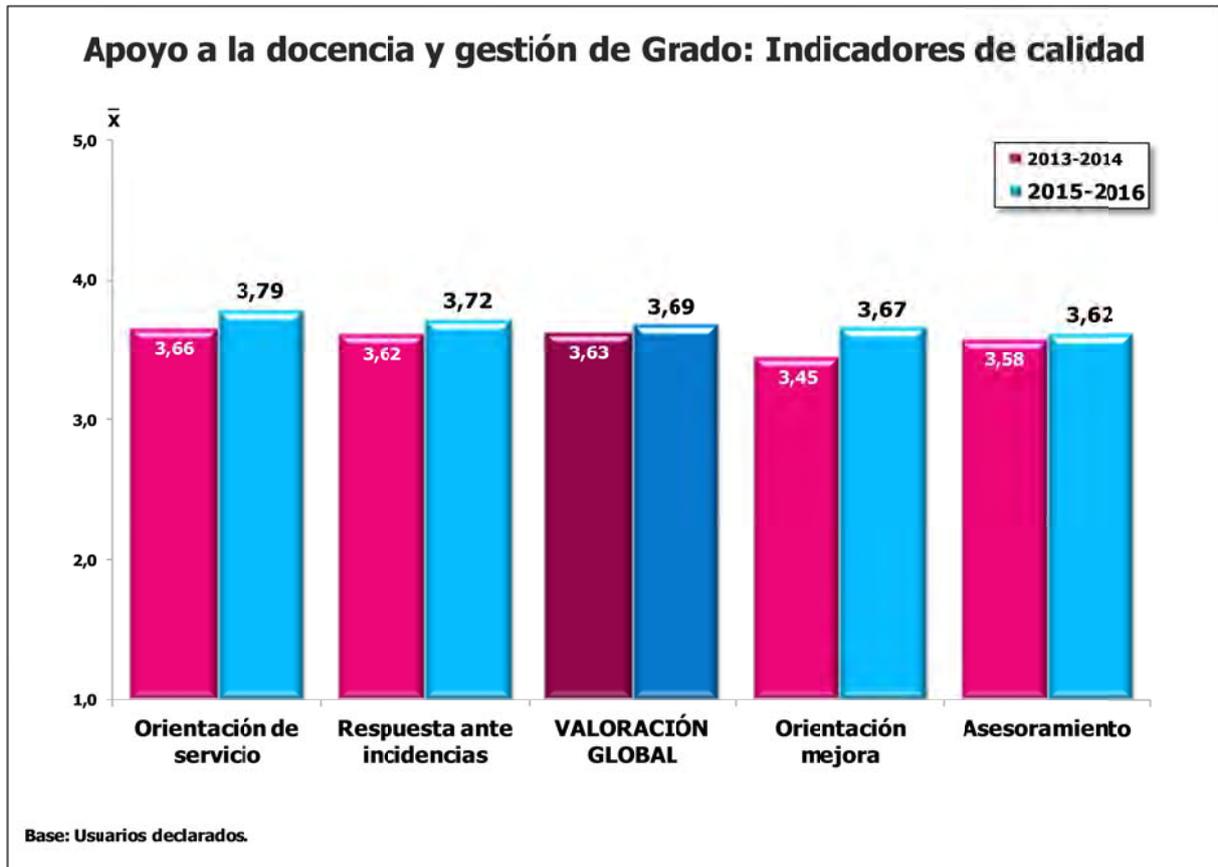
El Servicio de apoyo a la docencia y gestión de Grado, -la antigua Gestión académica-, mejora levemente con respecto al curso 2013-2014. Registra una valoración de 3,69 puntos, que si bien es apenas 0,6 décimas superior a lo registrado entonces, es la más alta de las registradas hasta la fecha.

Los más satisfechos con el servicio son los usuarios que declaran trabajar en Colmenarejo (4,11) significativamente por encima de quienes lo hacen en Getafe y Leganés (con sendos 3,64 puntos).





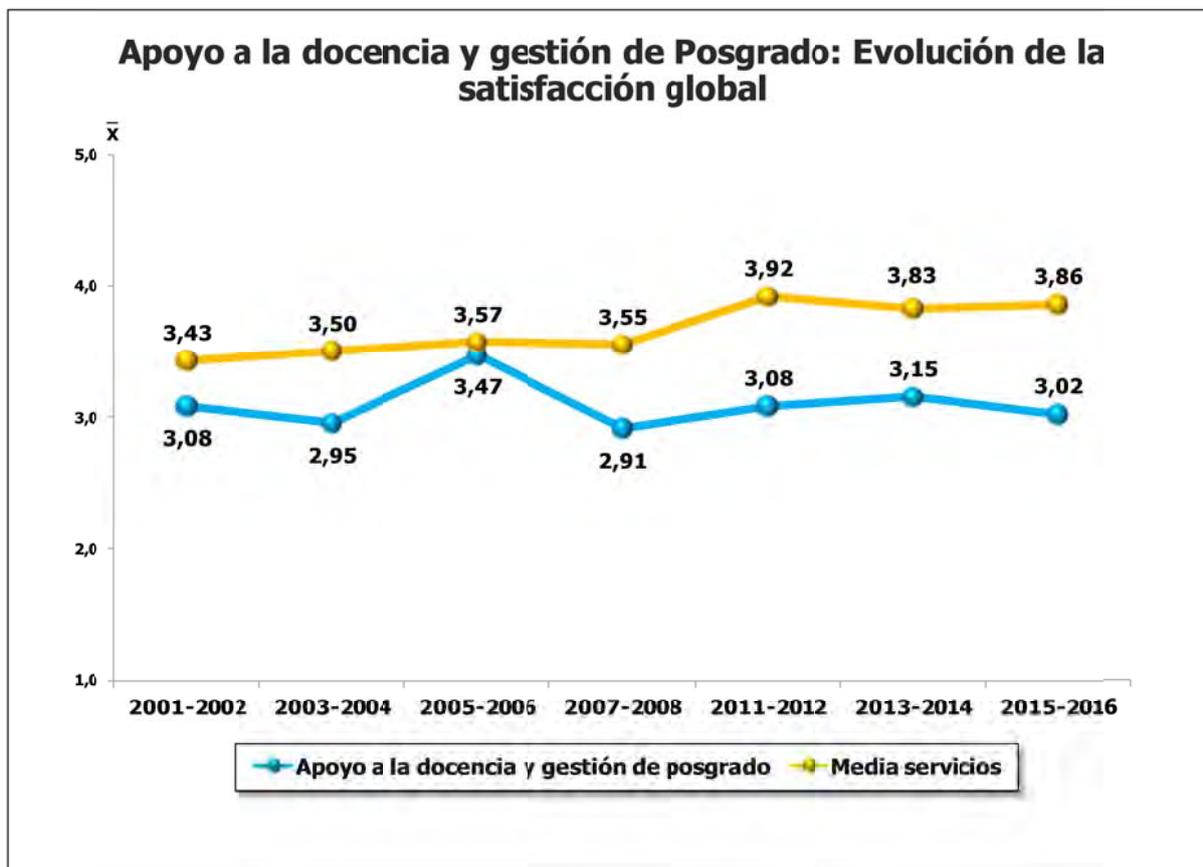
La FCCSSJJ y el Centro de Postgrado ( $\geq 3,76$ ) son los centros declarados donde el PDI se muestra ligeramente más satisfecho con este servicio, mientras que la FHCD, con 3,53 puntos, es el que se muestra más crítico.



El punto fuerte de Apoyo a la docencia y gestión de Grado es nuevamente la orientación de servicio que transmite su personal (3,79), mientras que la información y asesoramiento, con 3,62 puntos, es el aspecto más débil.

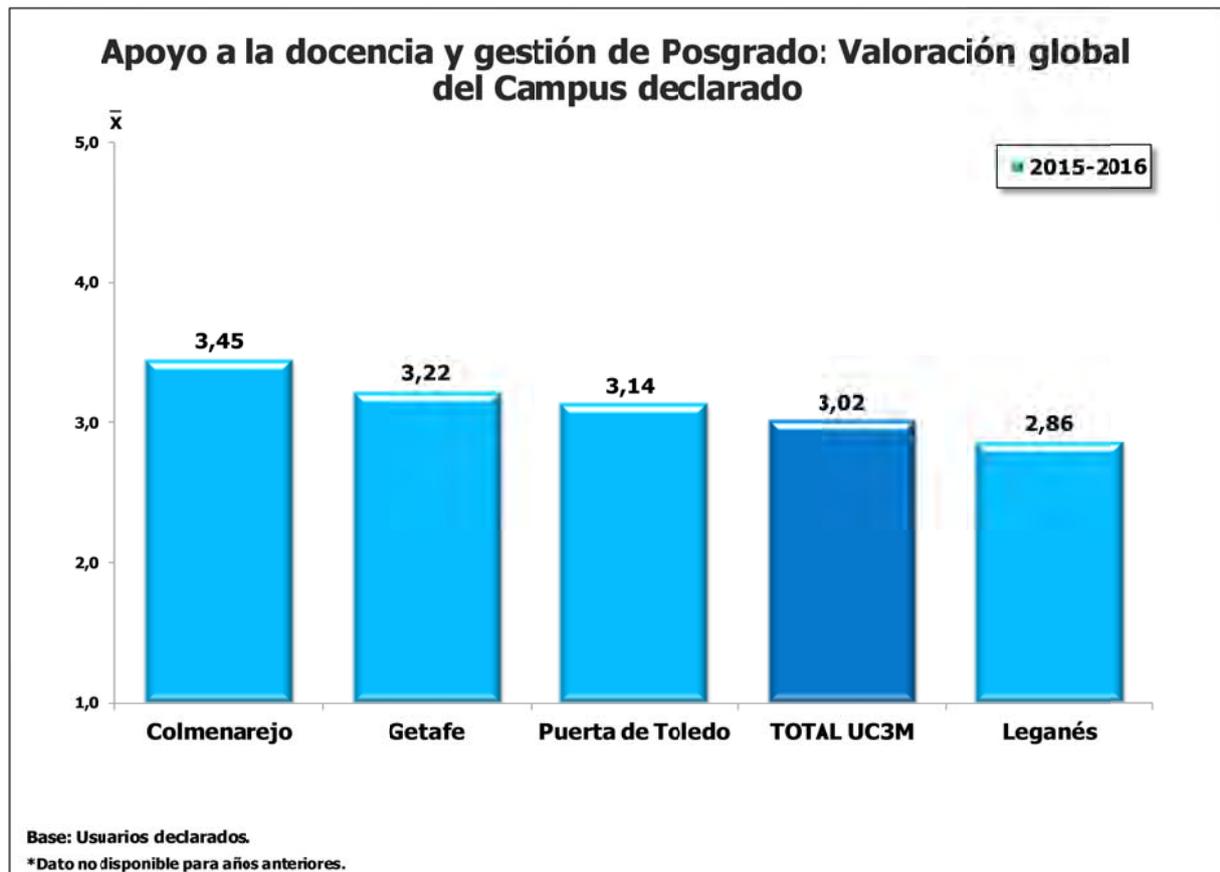
La orientación hacia la mejora que se percibe en los responsables del servicio es el aspecto que más mejora (2,2 décimas). Si bien los tres restantes también ascienden ligeramente (entre 0,4 y 1,3 décimas) con respecto al curso 2013-2014.

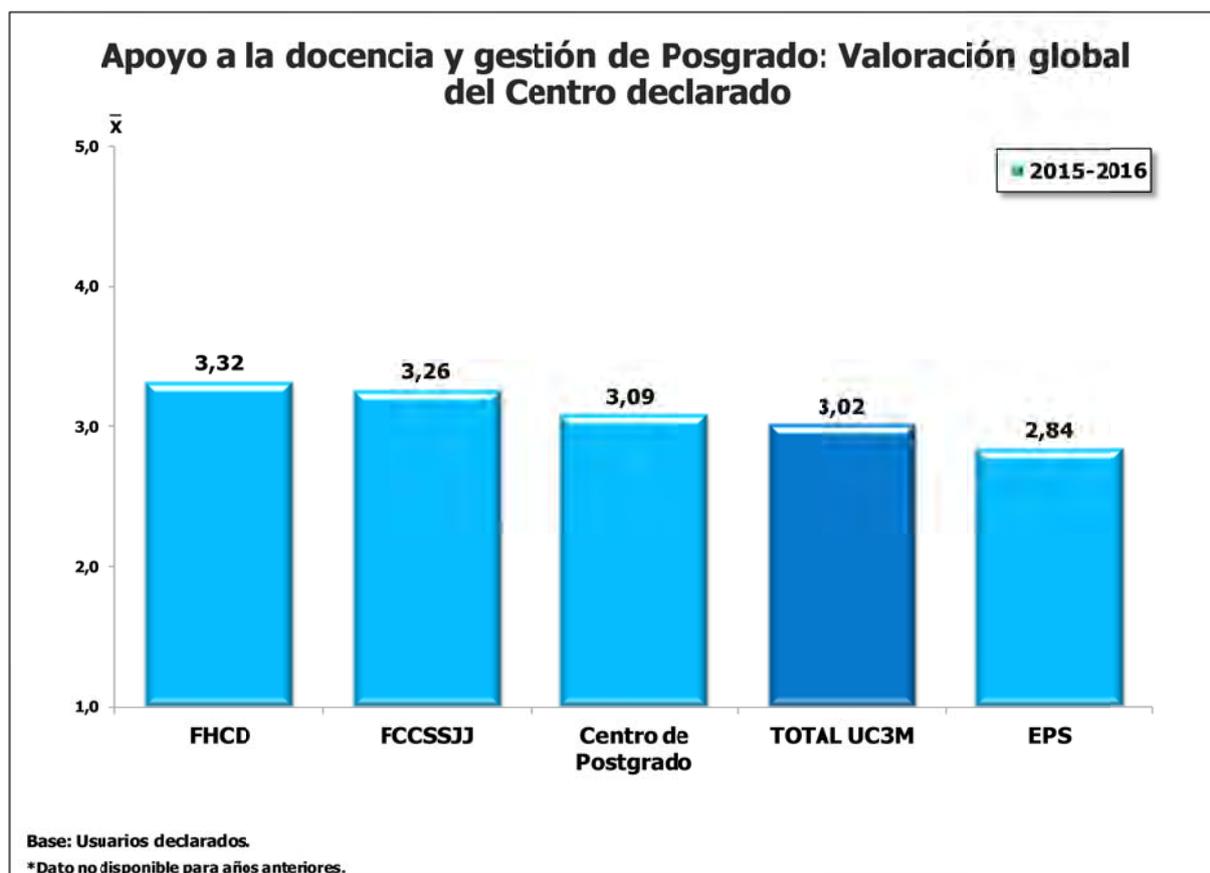
## B) Apoyo a la docencia y gestión de Postgrado



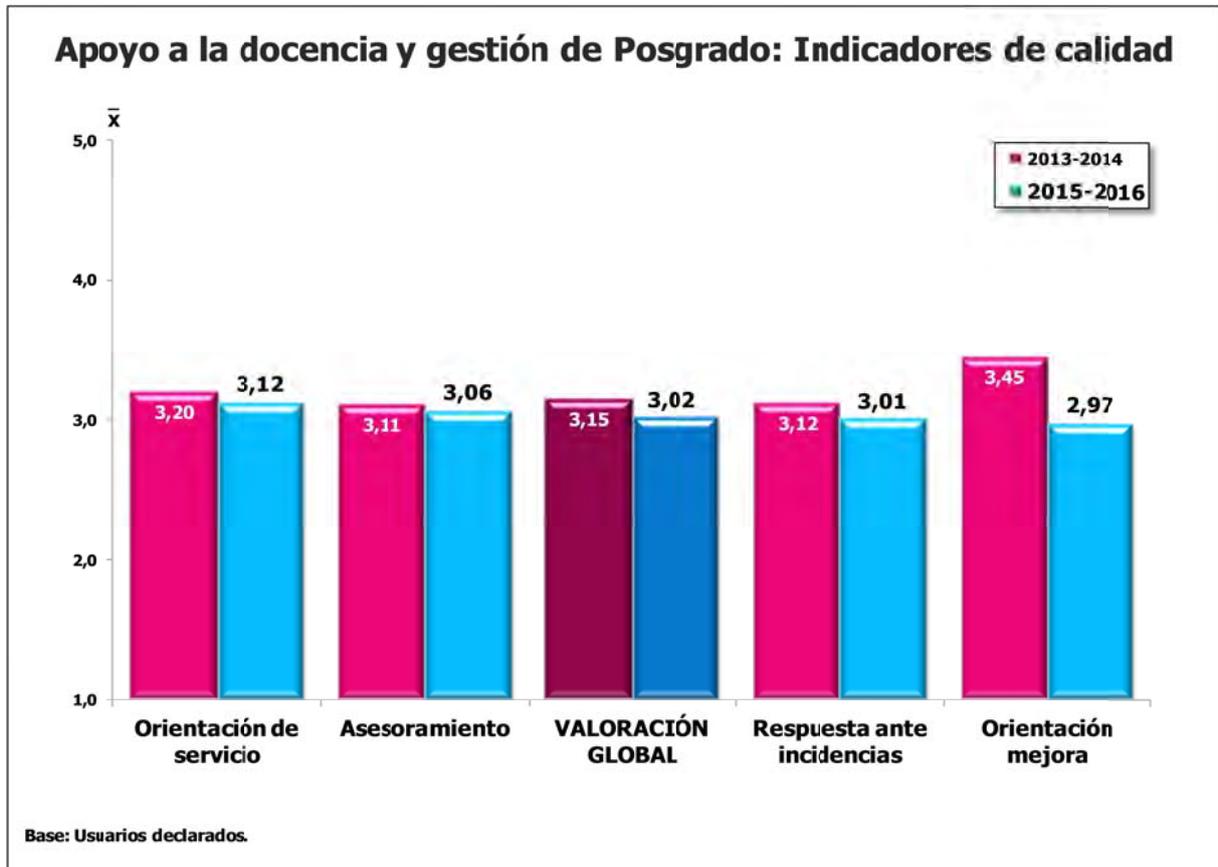
El servicio de Apoyo a la docencia y gestión de Postgrado -el antiguo CEAES- registra una satisfacción media de 3,02 puntos sobre 5. Retrocede 1,3 décimas interrumpiendo la tímida recuperación de la caída que venía hasta ahora experimentando desde el curso 2007-2008.

El PDI que declara trabajar en el campus de Colmenarejo (3,45) y en Getafe (3,22) son los colectivos de usuarios más satisfechos con el servicio, significativamente por encima de los que afirman trabajar en Leganés (2,86).





Por centros declarados, la FHCD (3,32) y la FCCSSJJ (3,26) es donde se registra el nivel más alto de satisfacción con el servicio, significativamente por encima de los que afirman trabajar la EPS (2,84 puntos).

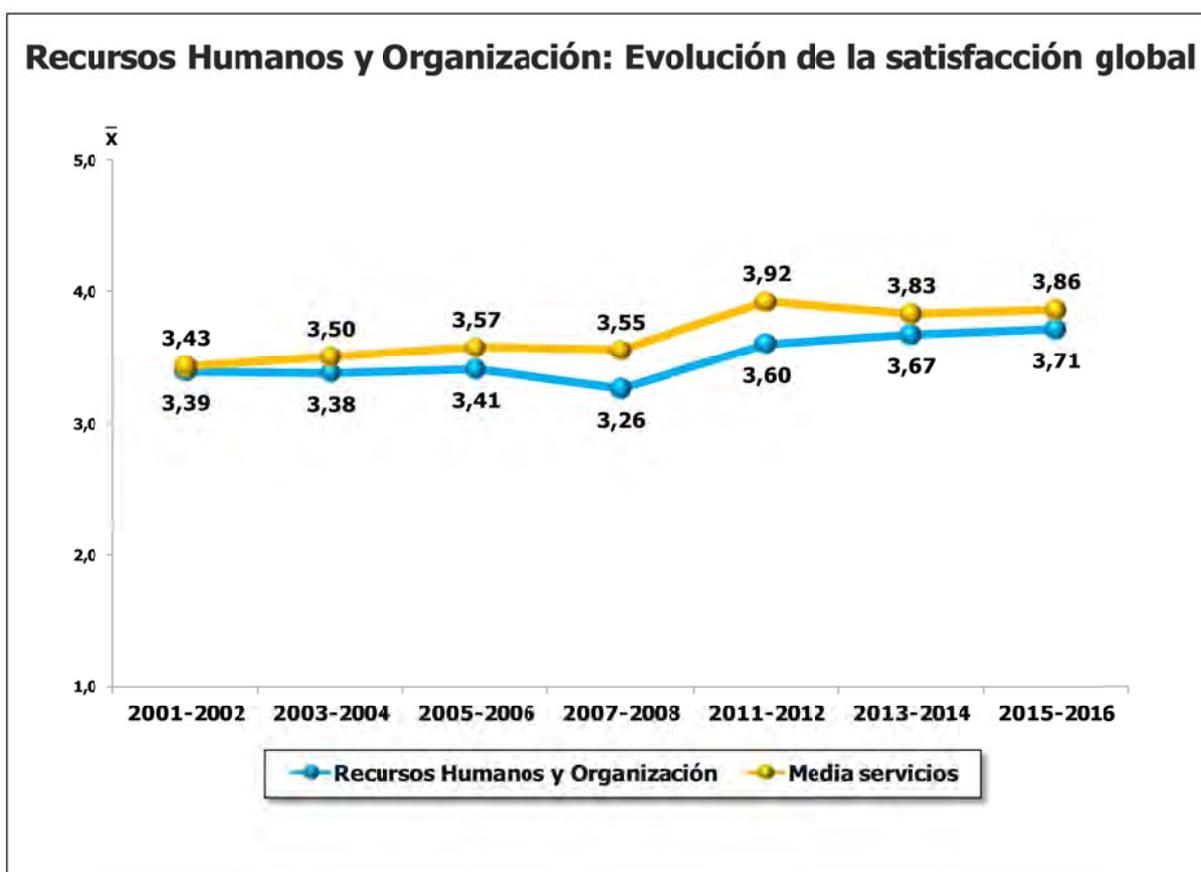


La orientación de servicio que transmite su personal sigue siendo el aspecto mejor valorado (3,12) pese a descender 0,8 décimas con respecto al curso 2013-2014. Descienden también los restantes aspectos, destacando especialmente la caída de 4,8 décimas de la Orientación hacia la mejora que se percibe en los responsables, que con una puntuación de 2,97 es abiertamente mejorable.

## 7.10. Recursos humanos y organización

Pese a que necesariamente la totalidad del PDI utiliza el servicio de Recursos Humanos y Organización, simplemente por su relación laboral, el 83,4% del PDI se declara usuario del mismo (1 punto porcentual más que en la pasada edición del estudio). El 63,7% sería usuario esporádico, el 16,1% frecuente y el 3,6% asiduo.

No hay diferencias estadísticamente significativas en función de las distintas características del PDI.



La satisfacción con los servicios de Recursos humanos y organización evoluciona al alza, continuando así la tendencia ascendente que comenzó en 2011-2012 y llega a registrar su nivel más alto (3,71 puntos), sin embargo, todavía se mantiene 1,5 décimas por debajo de la media general de los servicios.

En esta ocasión, no se aprecian diferencias estadísticamente significativas por ninguna de las variables de clasificación del PDI.





Pese a no tratarse de diferencias estadísticamente significativas, los centros de trabajo declarados con puntuaciones más altas son los de FHCD y Postgrado (con sendos 3,74),.

La EPS y FCCSSJJ son los centros con valoraciones más bajas del servicio de RRHH y organización (3,70).



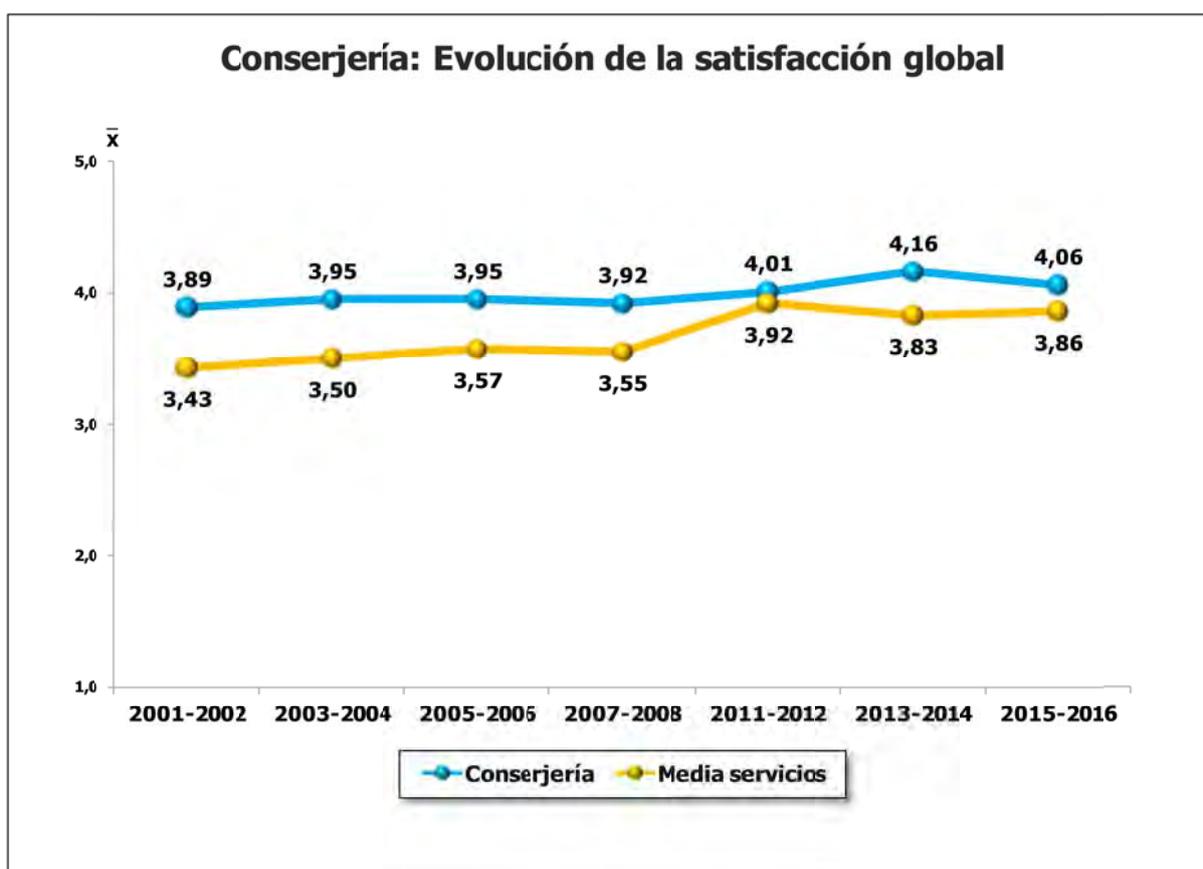
La orientación de servicio que transmite el personal es ahora el atributo mejor valorado (3,75), habiendo mejorado 0,6 décimas con respecto a la pasada edición del estudio.

La utilidad de asesoramiento (3,68) y la respuesta ante incidencias (3,66) se sitúan ligeramente por debajo de la media, manteniéndose prácticamente estables con respecto a 2013-2014.

La Orientación hacia la mejora que se percibe en sus responsables es el peor valorado (3,57 puntos sobre 5).

### 7.11. Conserjería

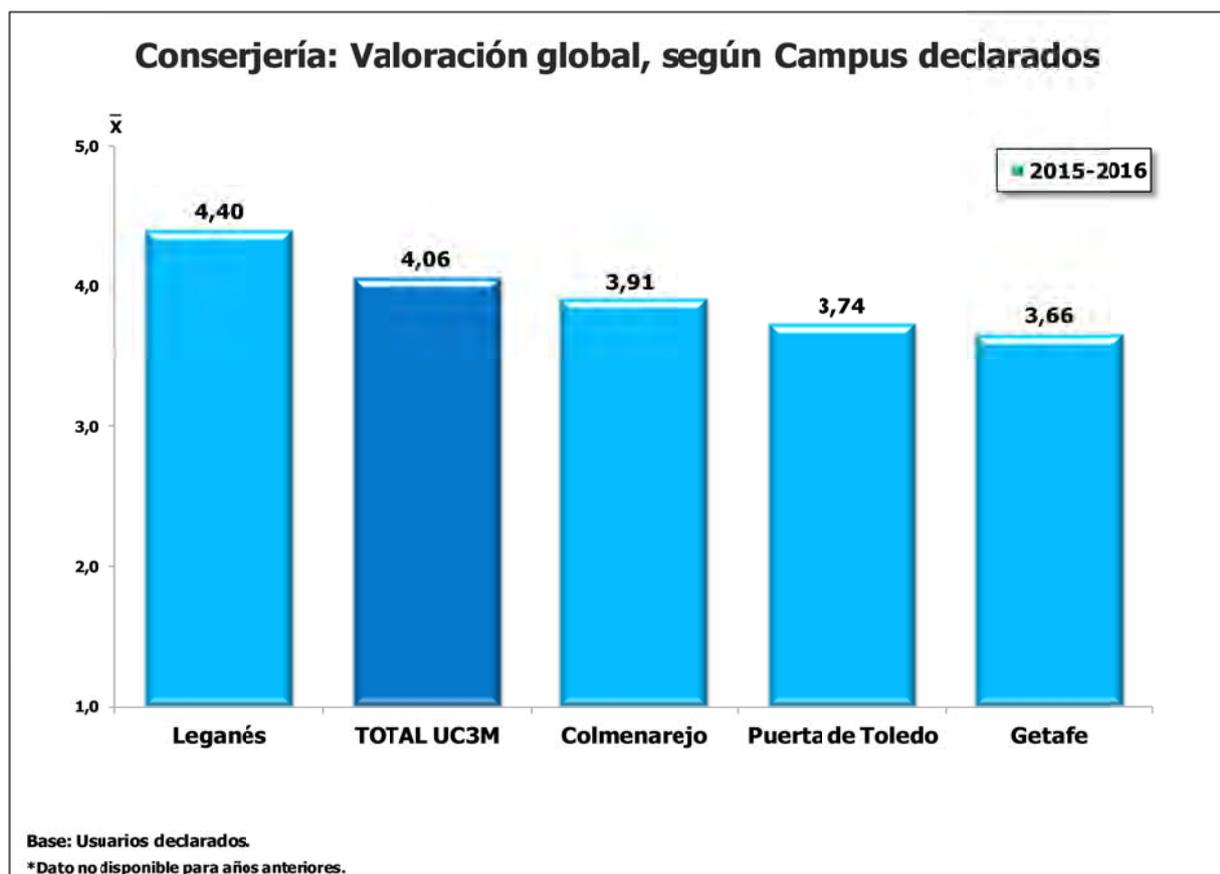
El servicio de Conserjería es uno de los universales, al ser utilizado por el 96,4% del PDI: el 36,6% se considera usuario esporádico, el 48,2% frecuente y el 11,6% gran usuario. La mayor intensidad de uso se registra entre el PDI que declara trabajar en la EPS y en el centro de Postgrado (donde el 14,5% y el 13,1% de sus docentes e investigadores son grandes usuarios).



El nivel de satisfacción con el servicio de Conserjería sigue siendo muy elevado (4,06) aunque desciende 1 décima con respecto al curso 2013-2014, cuando alcanzara su nivel más alto hasta la fecha con 4,16 puntos de valoración.

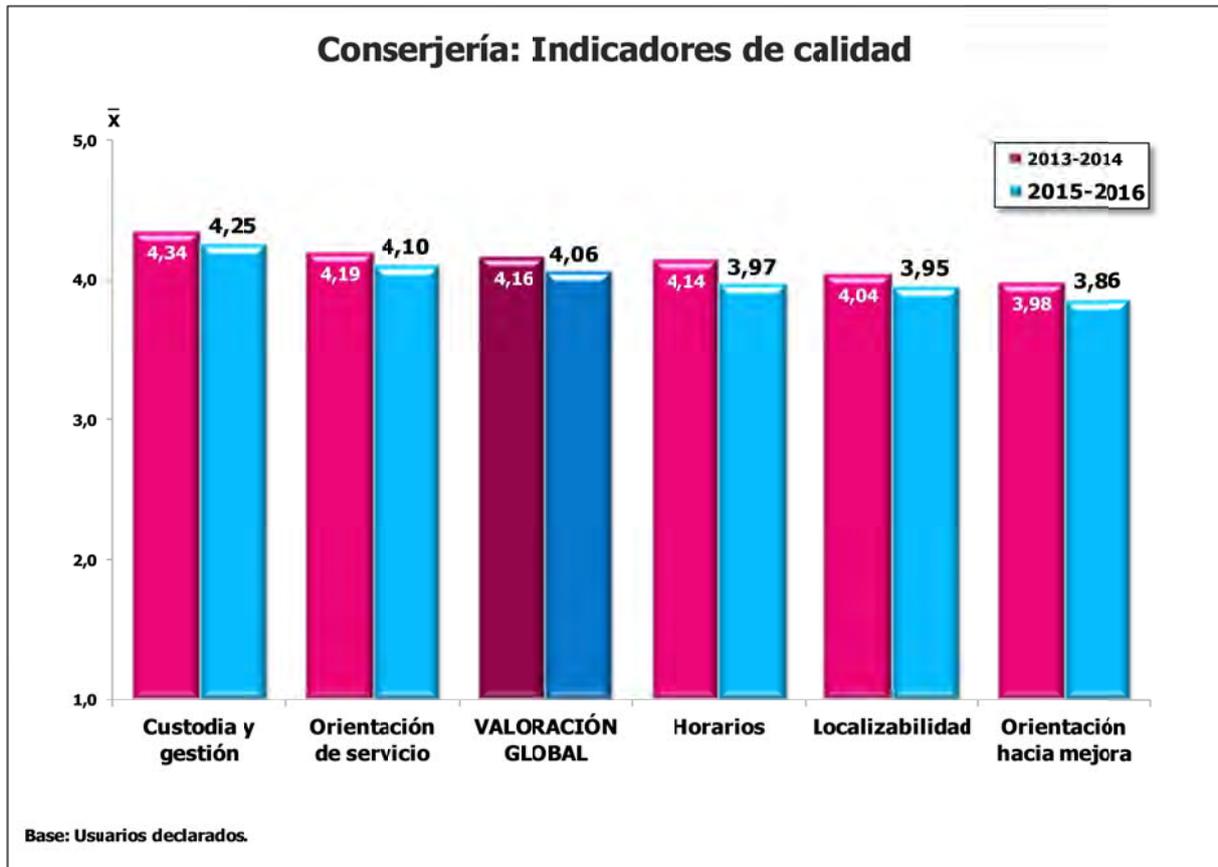
Se trata del tercer servicio mejor valorado de todos, por detrás de Biblioteca y Reprografía. Y se mantiene un curso más por encima de la media de satisfacción global con los servicios.

Las diferencias por categoría docente no son estadísticamente significativas en este caso. Sí lo son por campus, centro y pertenencia a instituto universitario. Así, los más satisfechos con el servicio de Consejería son los docentes e investigadores que declaran trabajar en Leganés (4,40) y quienes no pertenecen a ningún instituto universitario (4,34); significativamente por encima de sus colegas pertenecientes a alguno (3,8) o que trabajan en cualquiera de los otros tres campus, especialmente Getafe (3,66).





El centro declarado EPS es aquel cuyo PDI se muestra significativamente más satisfecho (4,42) que el resto; y especialmente que la FCCSSJJ (3,65).



La eficacia en la custodia y gestión de material, llaves y correspondencia (4,25) y la orientación de servicio que transmite el personal (4,10) siguen siendo los puntos fuertes de Conserjería, por encima de la valoración general del servicio en su conjunto. Por el contrario, la orientación hacia la mejora que percibe el PDI en los responsables (3,86) sigue siendo el aspecto más débil.

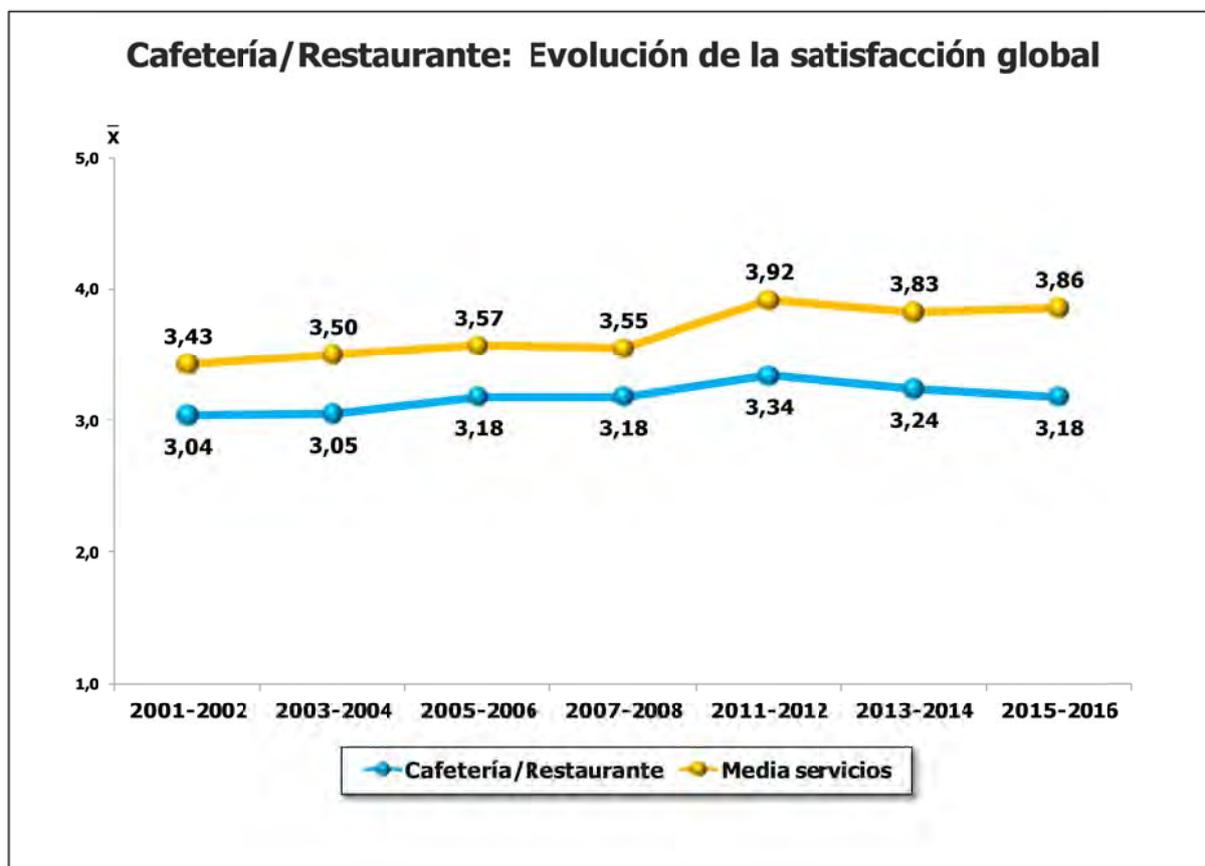
Asimismo, todos los indicadores descienden levemente, siendo los horarios de atención los que experimentan una caída más acusada (1,7 décimas).

## 7.12. Cafetería y Restaurante

El servicio de Cafetería es uno de los más utilizados, al serlo por un 95,7% del PDI: el 26,2% se considera usuario esporádico, el 44,1% frecuente y el 25,4% gran usuario.

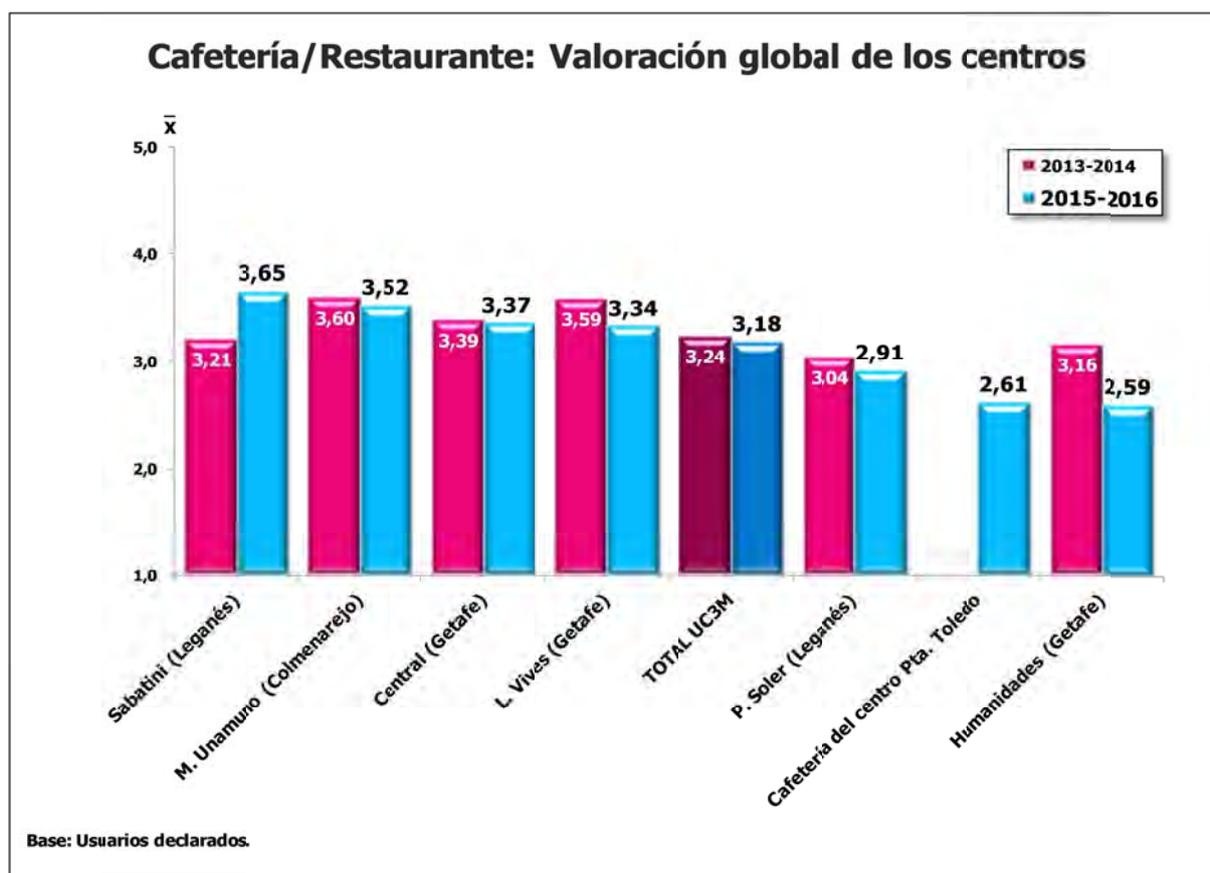
Asimismo, los catedráticos y titulares son los usuarios más intensivos del servicio de Cafetería-Restaurante (29%) y los que declaran trabajar en el campus de Leganés (30,1%).

La Cafetería del centro Padre Soler, en Leganés, sigue siendo la que se utiliza con más asiduidad (el 31,7% del PDI se declara gran usuario de la misma), seguida de la Central de Getafe (28,8%) y la Sabatini de Leganés (17,6%). Mientras que tan sólo el 3,9% lo sería de la situada en el centro Luis Vives, de Getafe y el 1,1% de la de Puerta de Toledo.



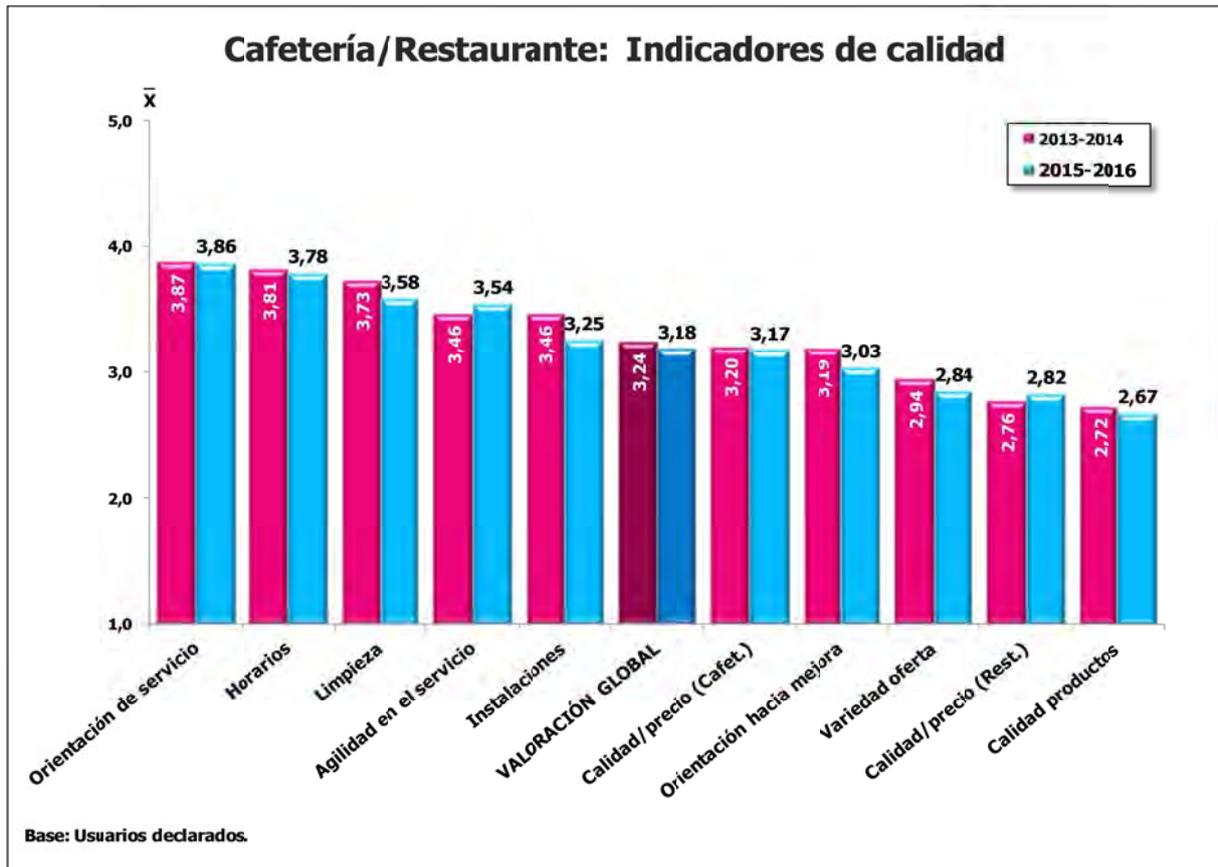
El servicio de Cafetería y restaurante es, con una valoración media de 3,18 puntos, uno de los que tienen puntuaciones más bajas, y desciende 0,6 décimas con respecto al curso 2013-2014.

Los Contratados Doctor y restantes categorías de PDI no permanente valoran significativamente mejor el servicio de Cafetería (3,35) que Catedráticos y Titulares (3,1).



La cafetería de Sabatini, de Leganés (3,65), la Central, de Getafe (3,37) son las que reciben mejores puntuaciones. Además, la primera mejora de forma muy destacada con respecto a la anterior edición del estudio (4,4 décimas).

Sin embargo, las de Humanidades (2,59) y Puerta de Toledo (2,61) son las que cuentan con una media más baja; aunque dichas diferencias no son estadísticamente significativas.



Los aspectos más satisfactorios del servicio de Cafetería son, por este orden: la orientación de servicio que transmite el personal (3,86), los horarios de funcionamiento (3,78) y la limpieza e higiene (3,58), la agilidad y rapidez en el servicio (3,54) y la confortabilidad y capacidad de las instalaciones (3,25). Todos ellos por encima de la media del general del servicio. Por el contrario, la calidad de los productos utilizados (2,67), la relación calidad-precio en el servicio de restaurante (2,82) y la variedad de la oferta (2,84) son nuevamente los puntos más críticos.

Con respecto a 2013-2014, descienden notablemente (entre 2,1 y 1 décima) los atributos asociados a: la comodidad de las instalaciones, la limpieza, la orientación a la mejora percibida en los responsables del servicio, y la variedad de la oferta.

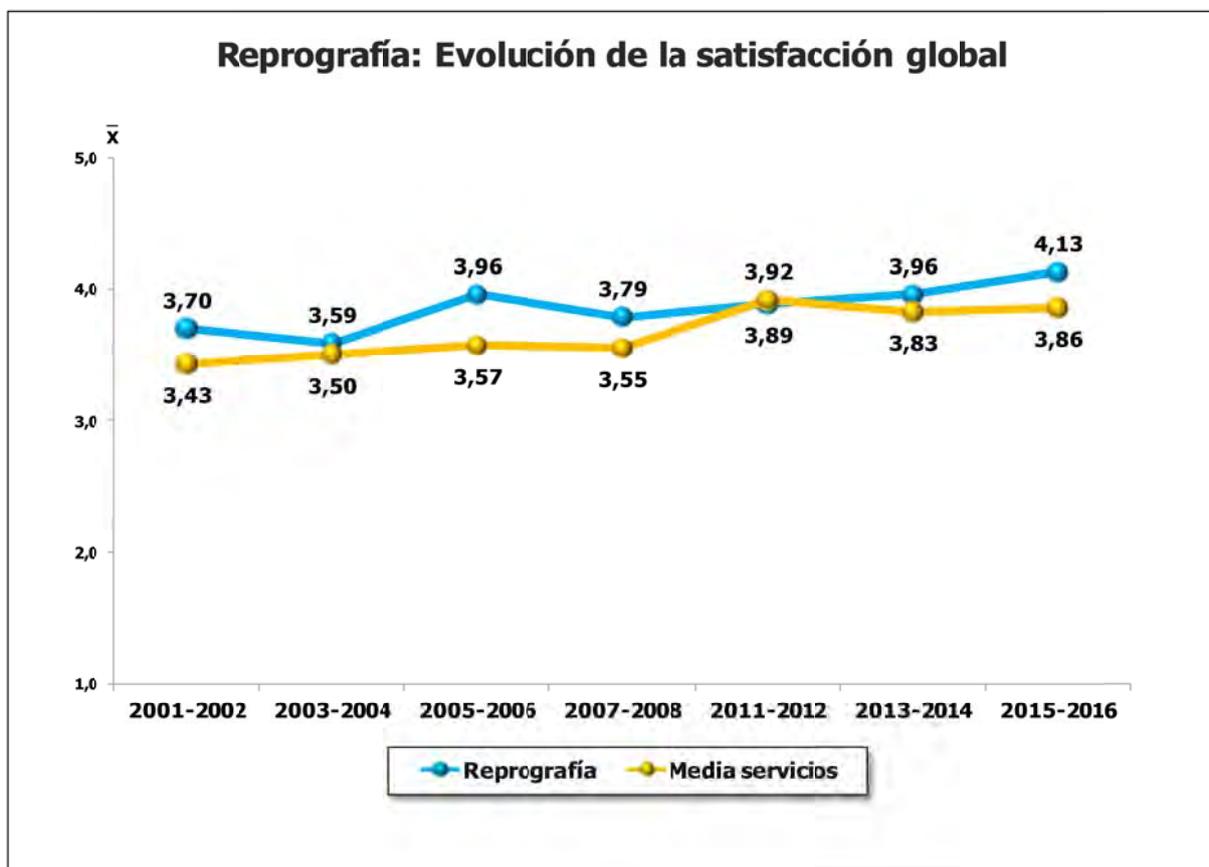
En cambio mejora 0,8 décimas la agilidad del servicio. El resto de aspectos se mantiene en niveles similares.

### 7.13. Reprografía

Reprografía es un servicio que utiliza el 87,7% de los docentes e investigadores, si bien la mayoría (58,3%) lo hace esporádicamente. El 24,8% del PDI lo hace con frecuencia y sólo el 4,6% sería gran usuario.

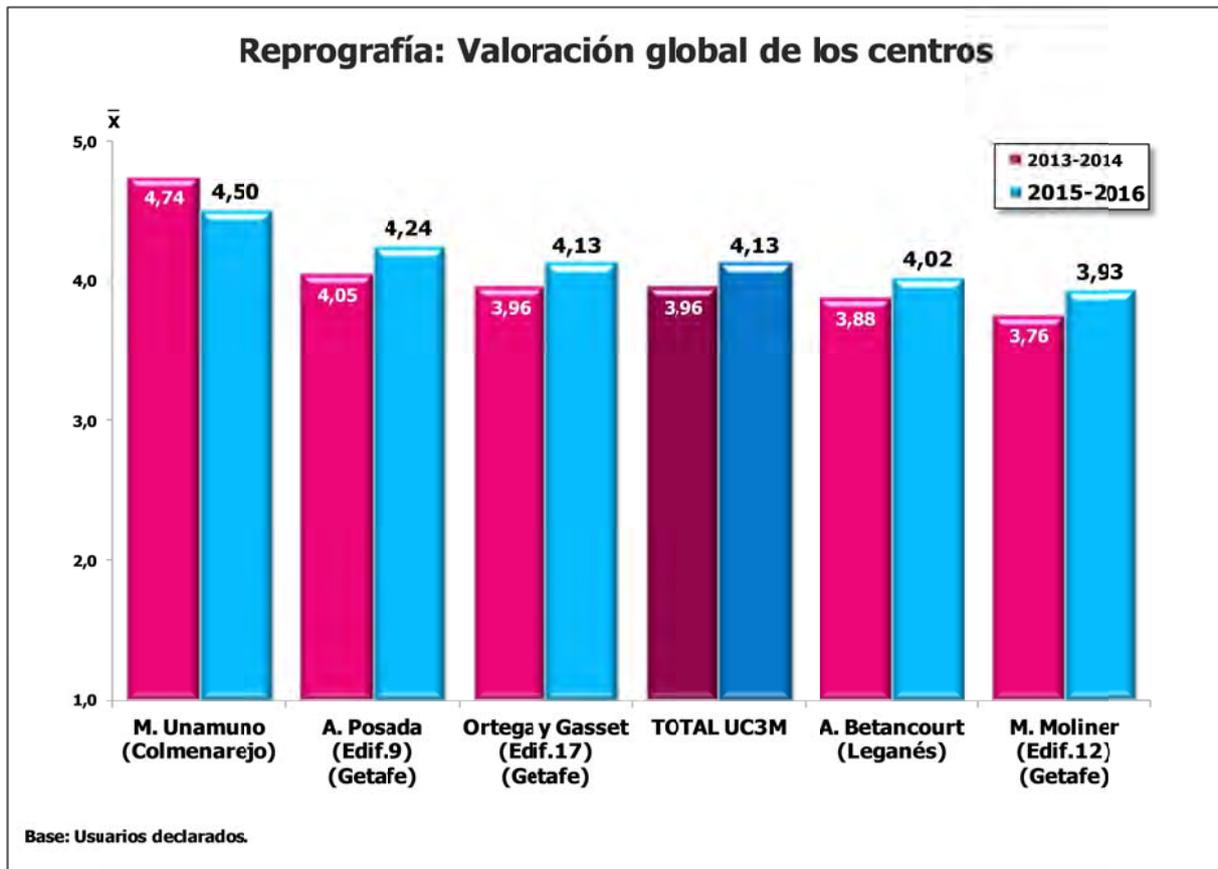
Aumenta notablemente (5,5 puntos porcentuales) el volumen de usuarios de Reprografía con respecto a 2013-2014. Sin embargo los más asiduos se mantienen más estables (4,6% - 4,4%).

Los centros de Reprografía más utilizados por el PDI usuario del servicio son: el Agustín de Betancourt de Leganés (por el 48,1%), seguido por el Adolfo Posada del edificio 9 en Getafe (29,8%) y el Ortega y Gasset del edificio 17 en el mismo campus (12,2%). En cambio, los menos frecuentados son: el centro de María Moliner del edificio 12 de Getafe (2,8%) y el Miguel de Unamuno (7,1%) de Colmenarejo.

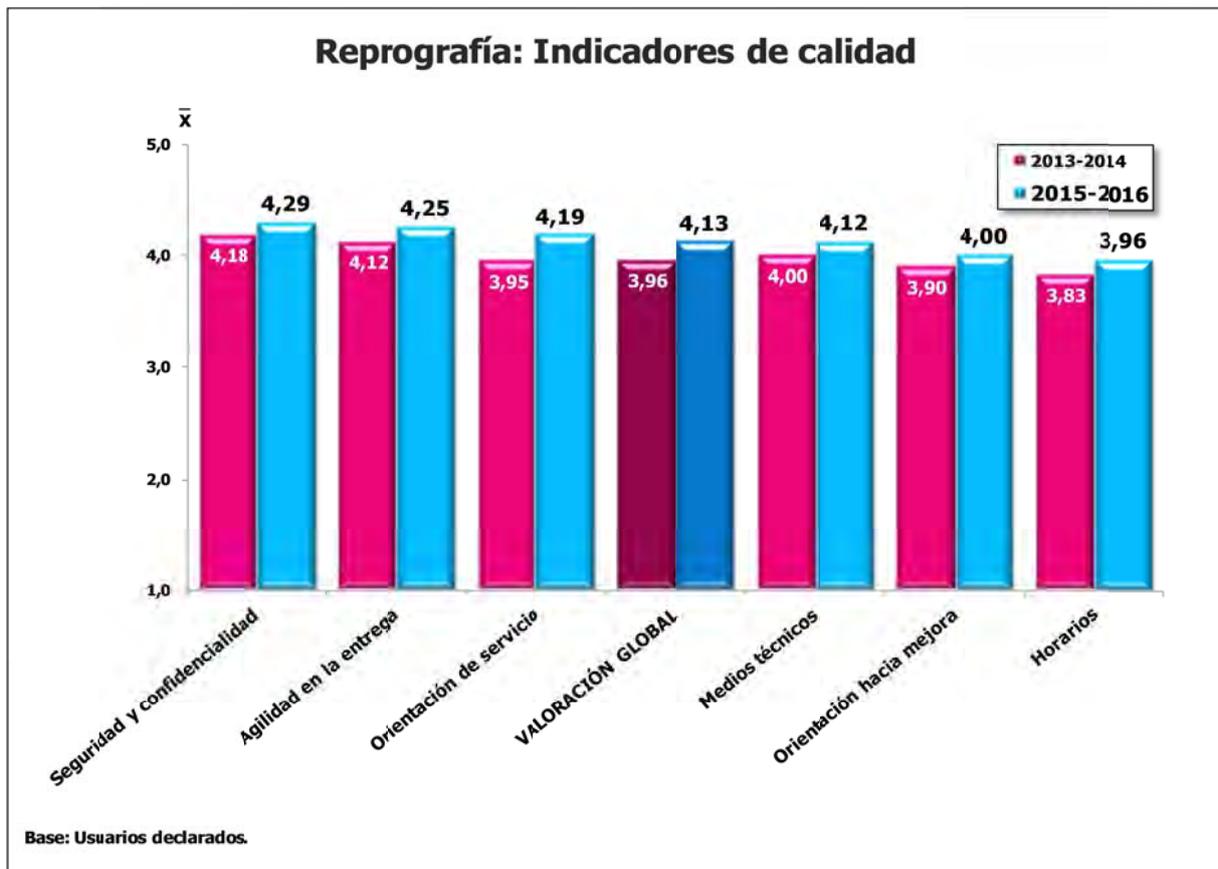


El servicio de Reprografía es el segundo mejor valorado por el PDI (4,13 puntos), habiéndose incrementado 1,7 décimas con respecto a 2013-2014 y alcanzando su nivel más alto hasta la fecha. Se sitúa ahora notablemente por encima de la satisfacción general con el conjunto de servicios de la Universidad (2,7 décimas).

No hay diferencias significativas por las variables de clasificación contempladas.



Los usuarios del servicio de Reprografía del centro Miguel de Unamuno, en Colmenarejo y del Adolfo Posada, edificio 9 en Getafe se muestran notablemente más satisfechos (4,50 y 4,24) que sus colegas usuarios de los otros centros. Asimismo, en estos dos cursos se han incrementado los niveles de satisfacción registrados para todos los centros de servicio de Reprografía, excepto el del edificio Miguel de Unamuno, aunque no se trata de un descenso estadísticamente significativo.



La seguridad y confidencialidad en la custodia de los originales y la agilidad en la entrega de los trabajos solicitados (con puntuaciones de 4,29 y 4,25 respectivamente) siguen siendo los atributos más satisfactorios. Mientras que los horarios de funcionamiento son los peor valorados (3,96).

No obstante, mejoran notablemente la valoración de todos los aspectos (entre 1 y 2,4 décimas) con respecto al curso 2013-2014.

## 7.14. Servicio de investigación

El *Servicio de investigación* – conocido tradicionalmente como UGI- -, se analiza desde el curso 2011-2012 de forma independiente de la OTRI, a la que pertenecía en el pasado junto con la Oficina de información científica y el *Parque científico*.

El 82,4% del PDI se declara usuario del servicio de investigación: el 33,5% afirma utilizarlo esporádicamente, el 33,5% de forma frecuente y el 15,4% se reconoce gran usuario del mismo. El profesorado Titular y los Catedráticos así como el PDI que declara trabajar en Leganés, en la EPS y los que pertenecen a institutos universitarios, son los segmentos entre los que se registra mayor asiduidad en la utilización del Servicio de Investigación ( $\geq 20,1\%$ ).

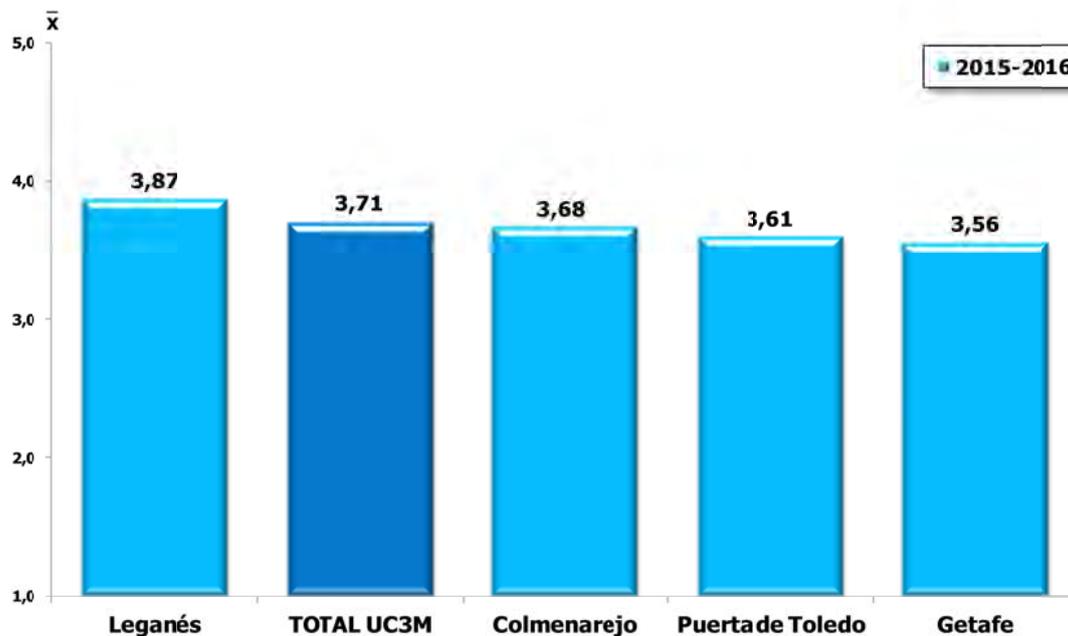
Se incrementa significativamente su volumen de usuarios (13,3 puntos porcentuales) con respecto a 2013-2014.



El Servicio de Investigación recibe una puntuación de 3,71 puntos. Con apenas un incremento de 0,3 décimas se mantiene estable respecto al curso 2013-2014.

No se aprecian diferencias significativas por categoría docente ni antigüedad. Pero sí por campus declarado, centro y por pertenencia a institutos universitarios: los docentes e investigadores más satisfechos son los usuarios que declaran trabajar en Leganés (3,87) y quienes no pertenecen a institutos universitarios (3,91), significativamente por encima de la satisfacción manifestada por los del campus de Getafe (3,56) y quienes sí son miembros de algún instituto (3,58).

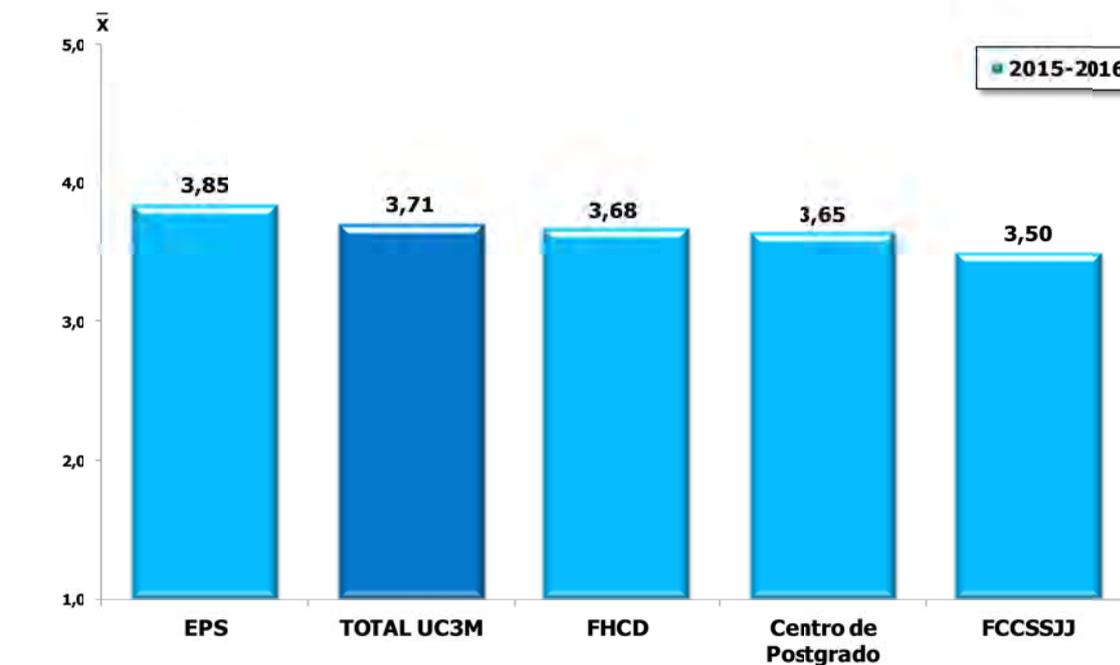
### Servicio de investigación: Valoración global, según Campus declarados



Base: Usuarios declarados.

\*Dato no disponible para años anteriores.

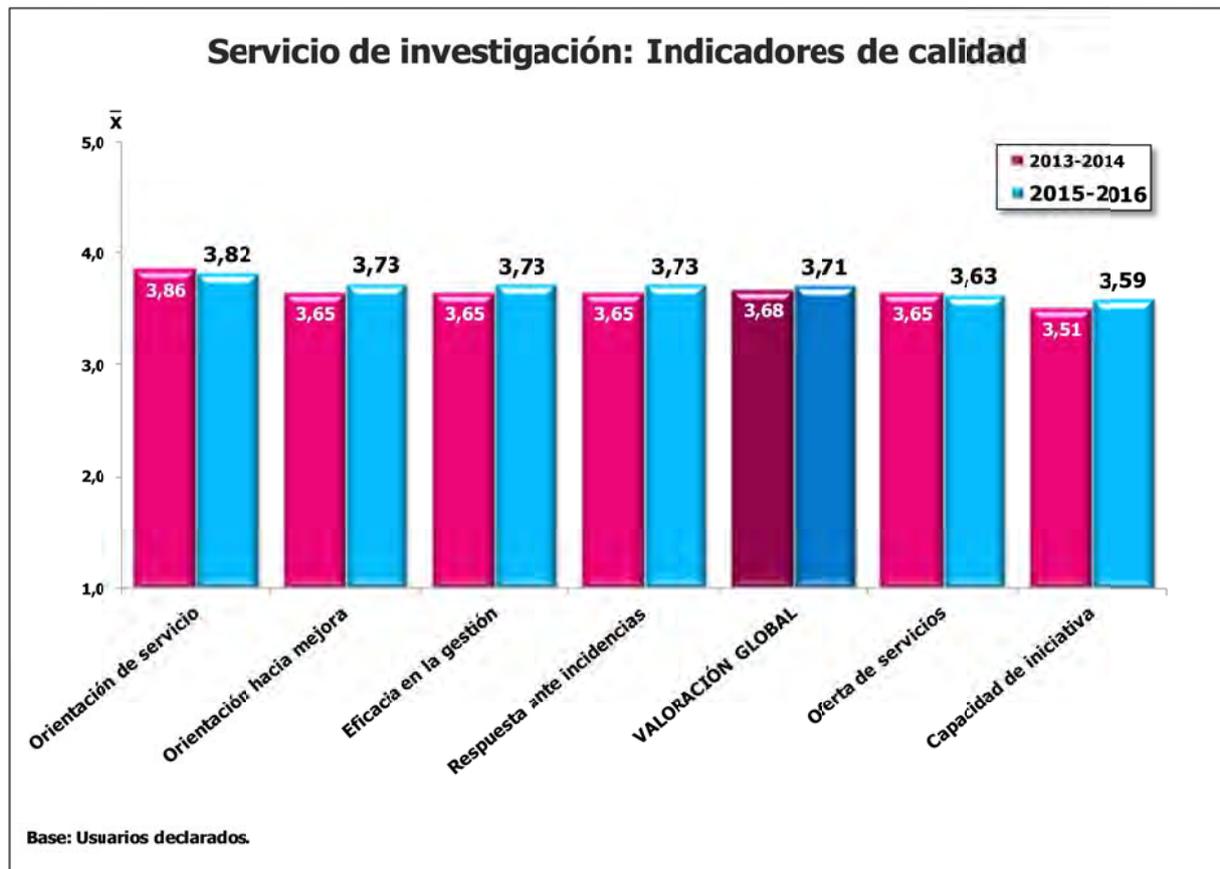
### Servicio de investigación: Valoración global, según Centros declarados



Base: Usuarios declarados.

\*Dato no disponible para años anteriores.

El PDI que trabaja en la EPS se muestra significativamente más satisfecho (3,85) que la FCCSSJJ (3,50).

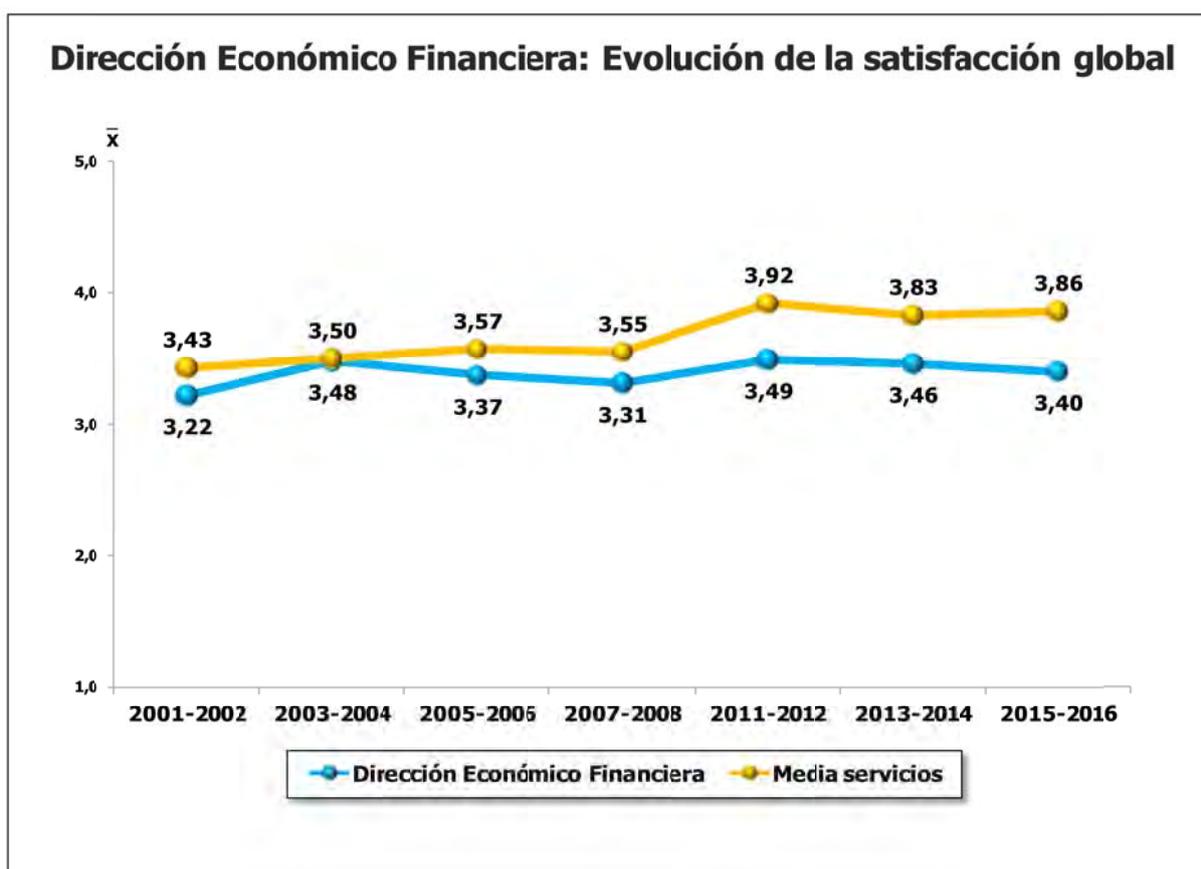


La orientación de servicio que transmite su personal (con una valoración de 3,82 puntos) es el indicador de calidad más satisfactorio, por encima de la media general del servicio. Por el contrario, la capacidad de iniciativa es, con 3,59 puntos, la menos valorada.

En términos generales, mejoran levemente la práctica totalidad de los indicadores de calidad analizados.

### 7.15. Dirección económico financiera

El 66,8% del PDI utiliza el servicio de Dirección económico financiera: el 40,5% lo hace de forma esporádica, el 21,9% frecuente y el 4,3% con asiduidad. Catedráticos y profesores Titulares, así como los más veteranos, con una trayectoria de más de diez cursos en esta universidad son nuevamente sus principales usuarios, del que hacen uso el 81,4% y 76,6% respectivamente.



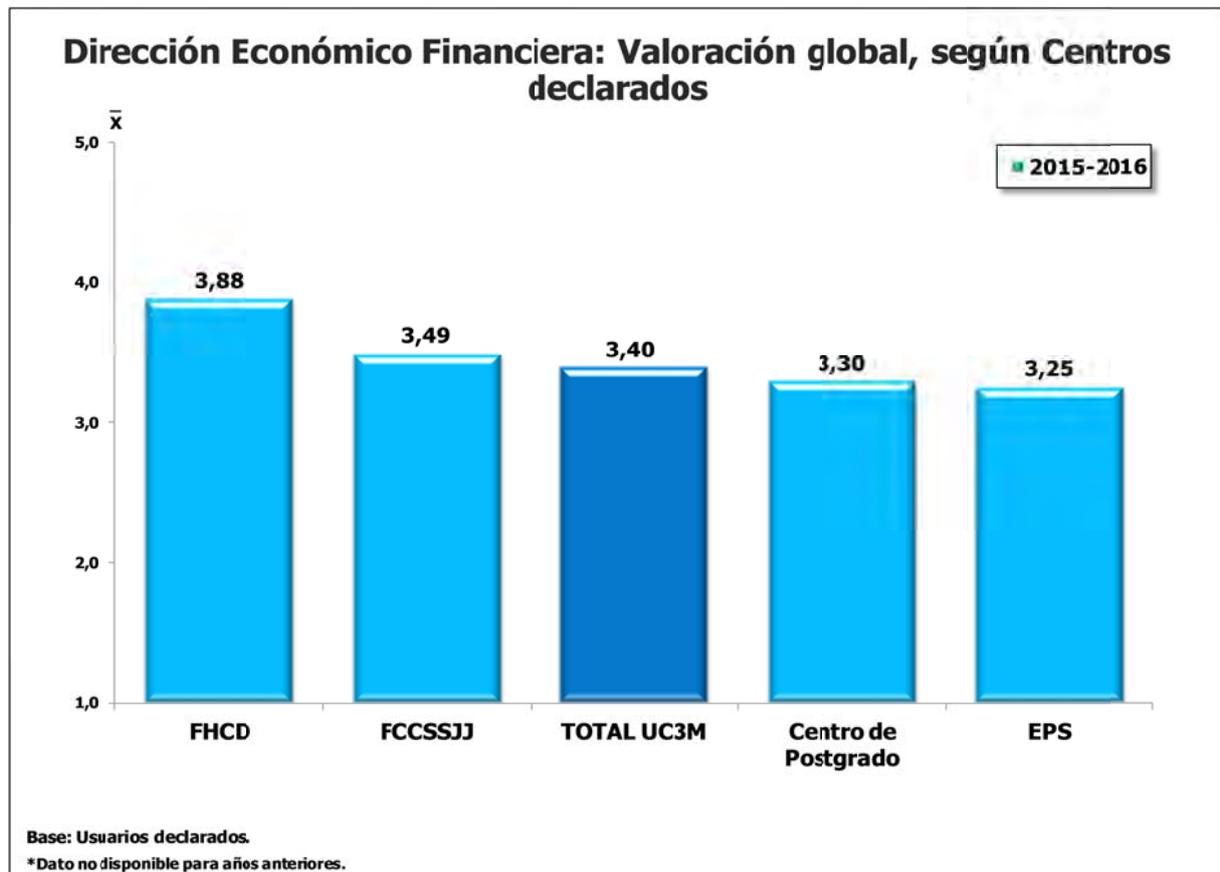
Con una valoración media de 3,4 puntos, el servicio de Dirección económico financiera desciende 0,6 décimas con respecto a la pasada edición. Y su satisfacción media evoluciona ligeramente a la baja desde el curso 2011-2012.

Téngase en cuenta que en la valoración general participa ahora un nuevo indicador: Gestión de los ingresos.

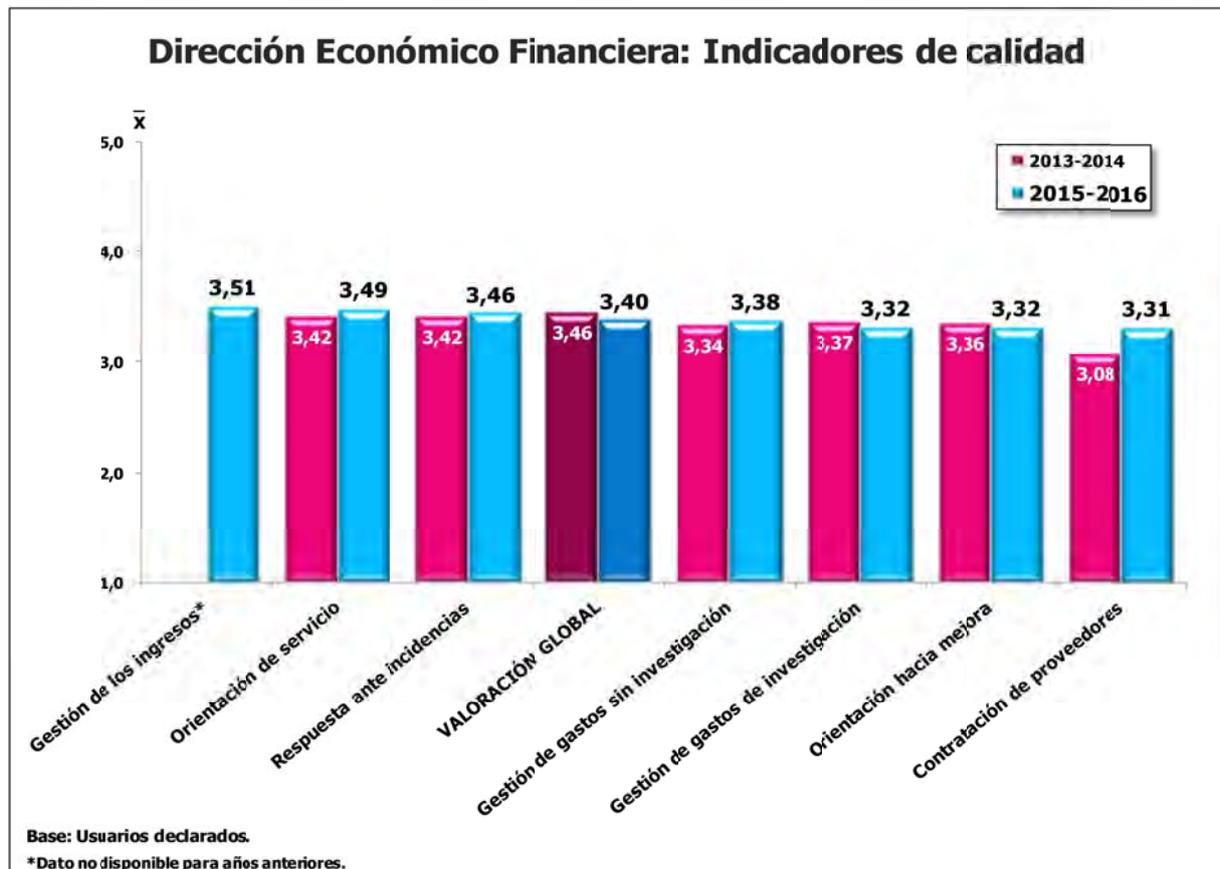
En este caso las diferencias entre las valoraciones por categoría docente y por antigüedad no son estadísticamente significativas. Sí lo son por campus y centro donde el PDI afirma desempeñar su labor docente o investigadora.

Así, los colectivos de usuarios más satisfechos con este servicio trabajan en Getafe (3,56), significativamente más que los de Leganés (3,27) y Puerta de Toledo (3,16).





Los servicios de la Dirección económico financiera son significativamente mejor valorados por los usuarios que trabajan en la FHCD (3,88). Se muestran significativamente más descontentos los usuarios de la EPS (3,25) y quienes declaran trabajar en el Centro de Postgrado (3,30).



La gestión de los ingresos (3,51), la orientación de servicio que transmite el personal (3,49) y su capacidad de respuesta ante problemas e incidencias (3,46) se valoran por encima de la satisfacción media del servicio.

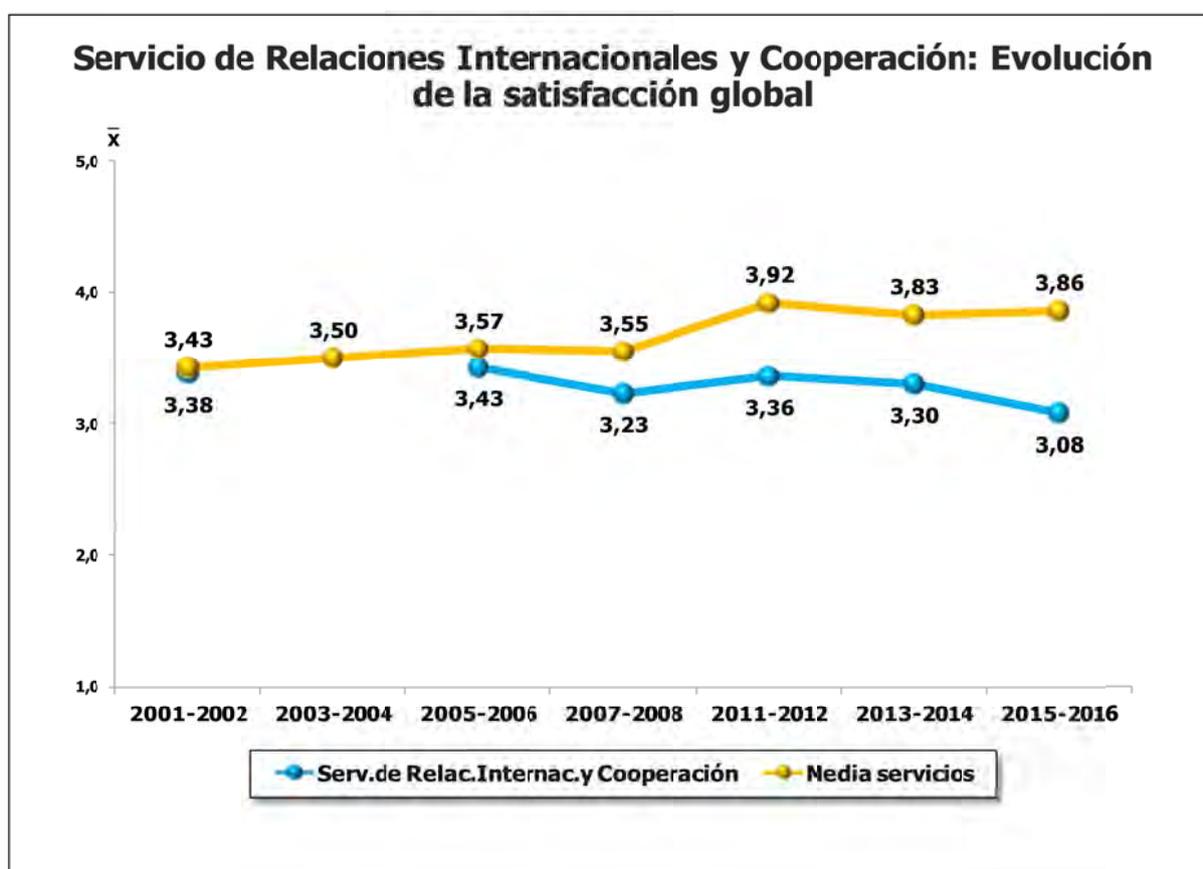
La contratación de proveedores, pese a haber mejorado 2,3 décimas, sigue recibiendo la valoración más baja (3,31 puntos).

## 7.16. Servicio de Relaciones internacionales y cooperación

El servicio de Relaciones internacionales y cooperación, anteriormente conocido como SERINT, es utilizado por un 52,9% del PDI. El 39,5% se declara usuario esporádico, el 10,4% frecuente y el 2,9% gran usuario.

Este servicio cuenta con más usuarios entre: Catedráticos y Titulares (el 65,4% lo utiliza), los que declaran trabajar en el centro de Postgrado (64,2%) y quienes llevan trabajando en la universidad más de 10 años (62,5%).

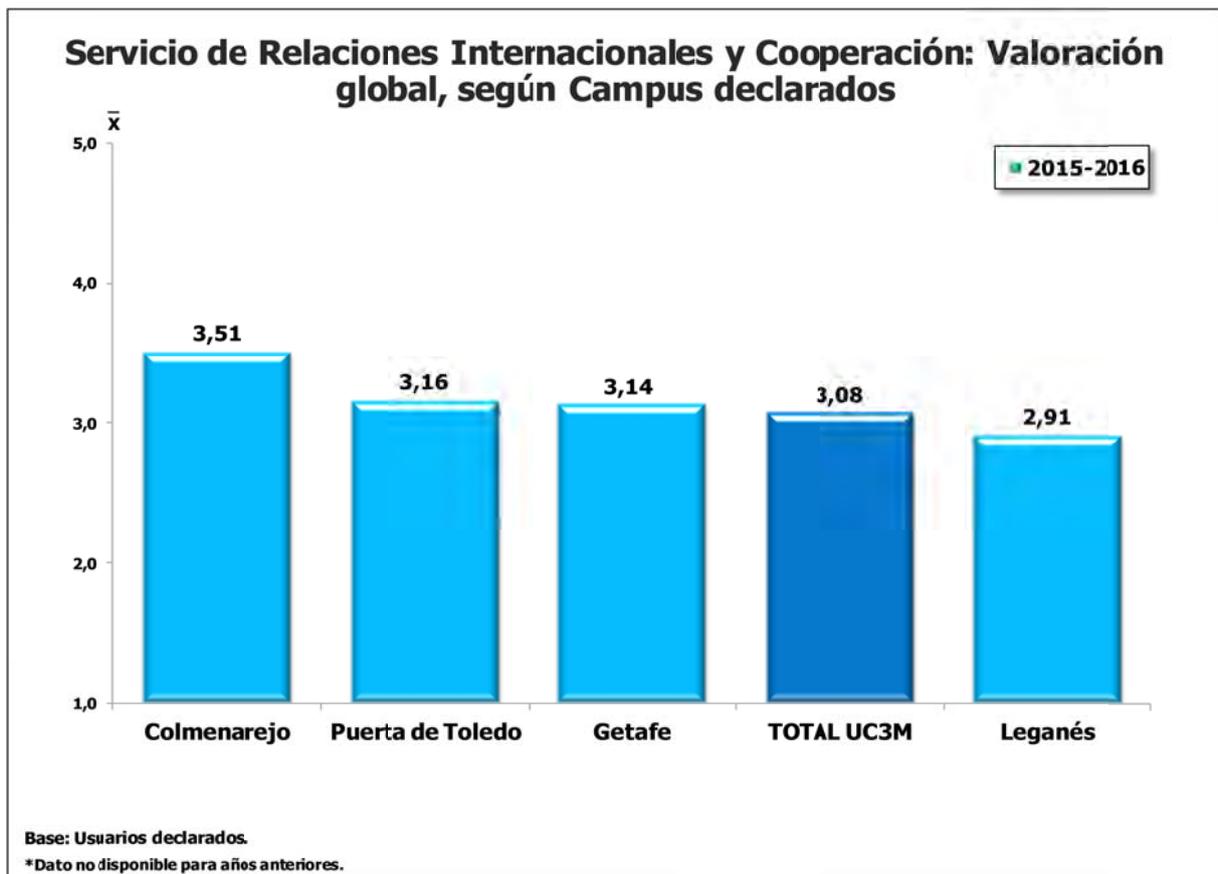
Es con mucho el servicio que más aumentado en porcentaje de usuarios PDI: 18,2 puntos porcentuales más que hace dos cursos.



Sin embargo, su valoración es también una de las que más desciende: 2,2 décimas hasta situarse en los 3,08 puntos. Es el nivel más bajo hasta el momento. Sin embargo, ha de tenerse en cuenta que hay dos indicadores nuevos que los usuarios tienen en cuenta al emitir su valoración global del

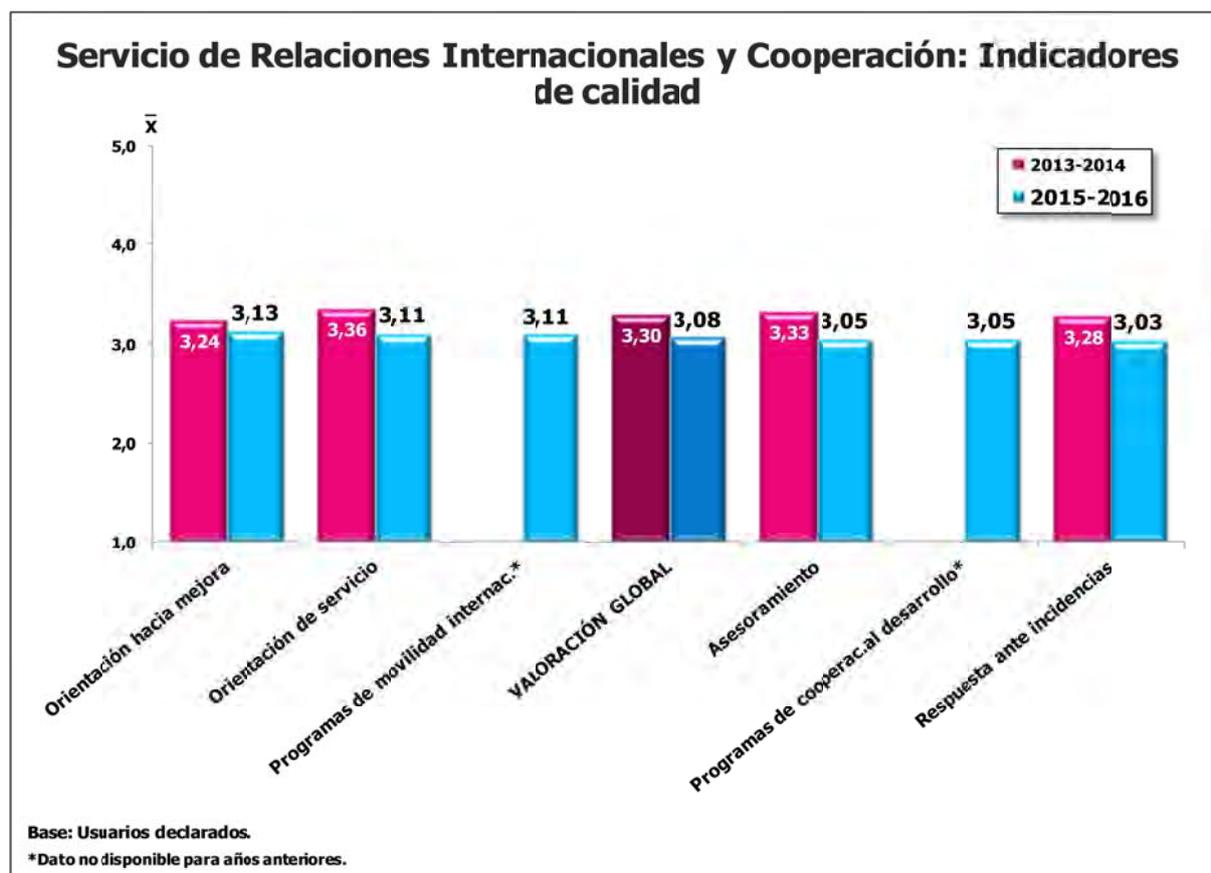
servicio: Apoyo para la participación en programas de cooperación universitaria al desarrollo y Apoyo para la participación en programas de movilidad internacional.

El PDI que declara desarrollar sus actividades en el Campus de Colmenarejo se muestra significativamente más satisfecho con el antiguo SERINT (3,51) que sus colegas de Leganés (2,91).





EPS es el centro declarado que peor valora el Servicio de Relaciones internacionales y cooperación (2,91). Se muestran más satisfechos los usuarios que trabajan en la FCCSSJJ (3,24).



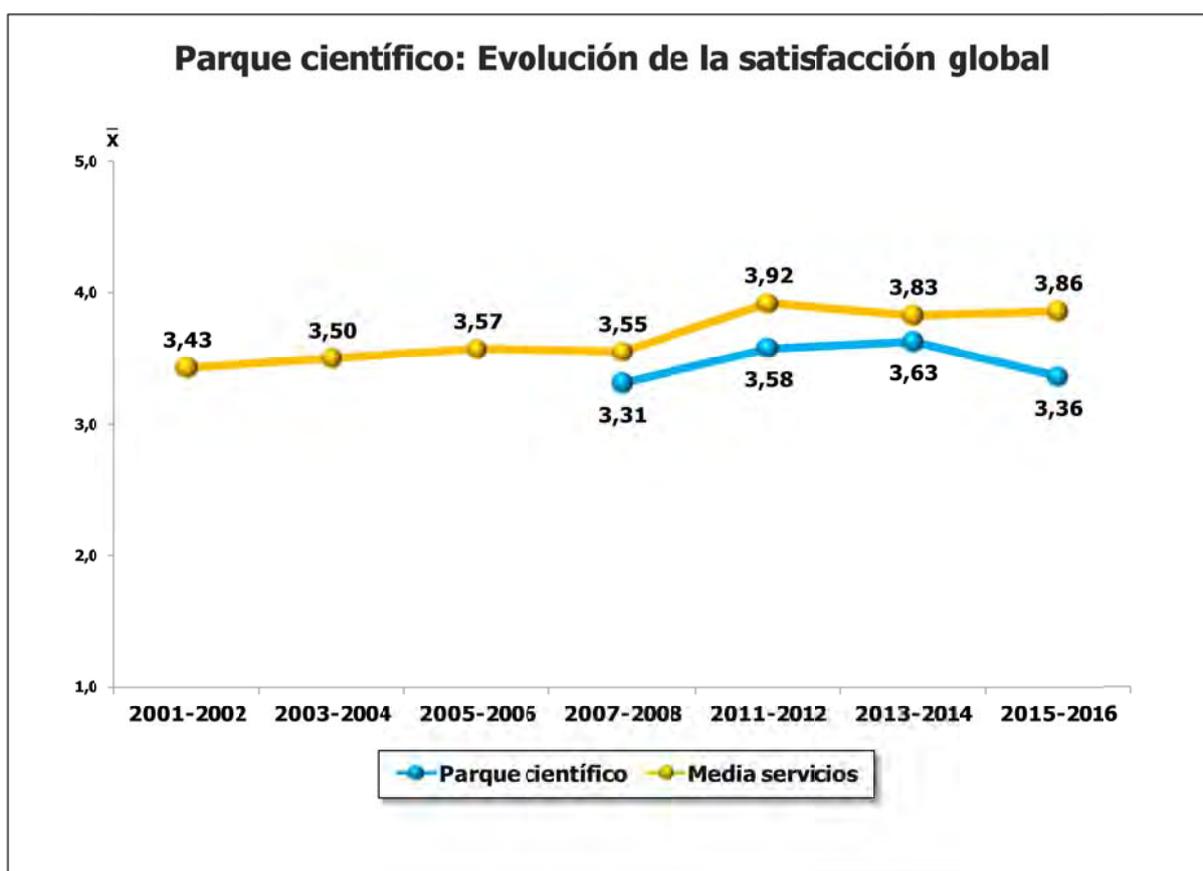
Todos los indicadores de calidad de este servicio que se preguntaban también el pasado curso, descienden ligeramente (entre 2,5 y 0,9 décimas).

La orientación hacia la mejora que se percibe en los responsables y la Orientación de servicio que transmite su personal son los dos puntos fuertes junto con el Apoyo para la participación en programas de movilidad internacional ( $\geq 3,11$ ), mientras que su *talón de Aquiles* es ahora la agilidad y capacidad de respuesta ante problemas e incidencias (3,03).

### 7.17. Parque científico

*Parque científico* –la antigua OTRI-, se constituye en 2011-2012 como servicio independiente, que en ediciones anteriores se integraba en la OTRI junto con la Oficina de información científica y el *Servicio de investigación* - antes UGI-.

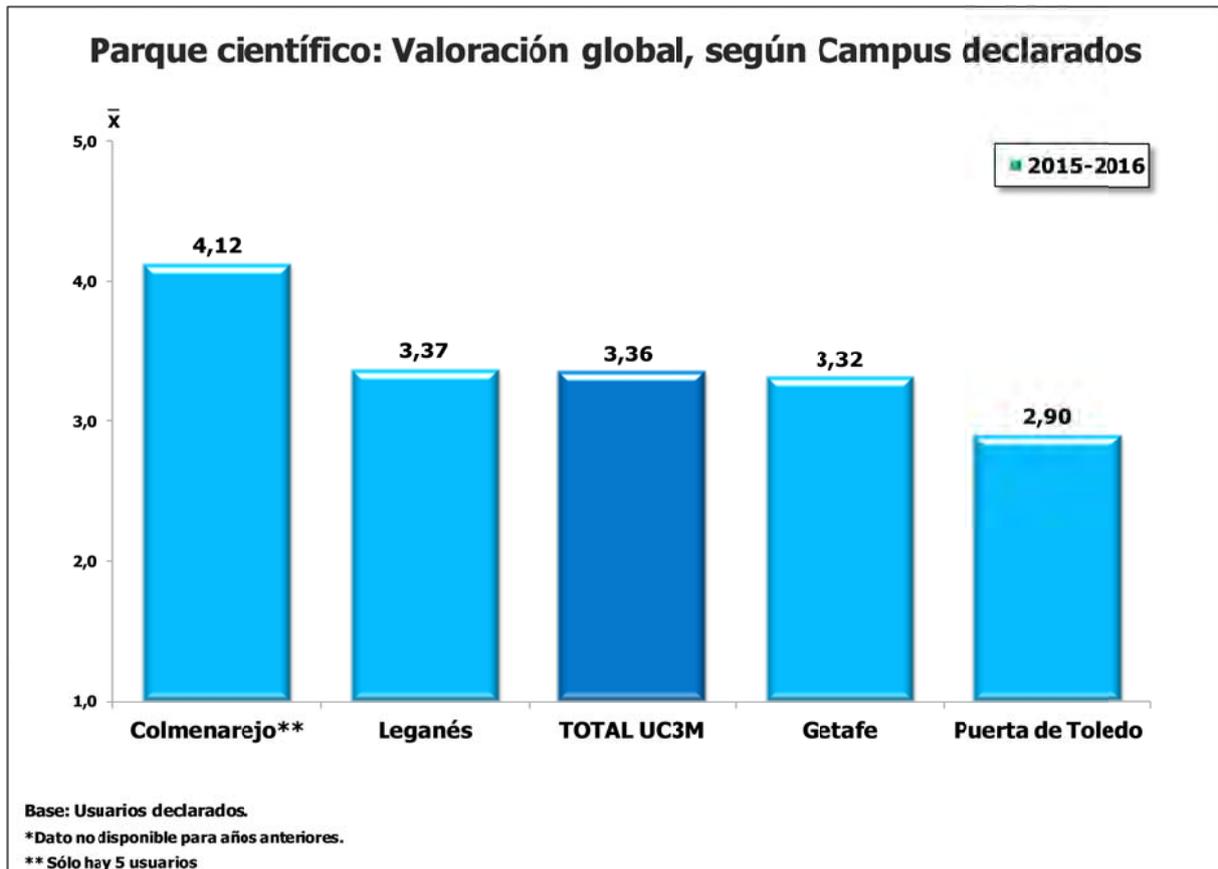
Este servicio sigue siendo uno de los menos utilizados, con un volumen de usuarios (24,3%) que se mantiene estable con respecto al curso 2013-2014.

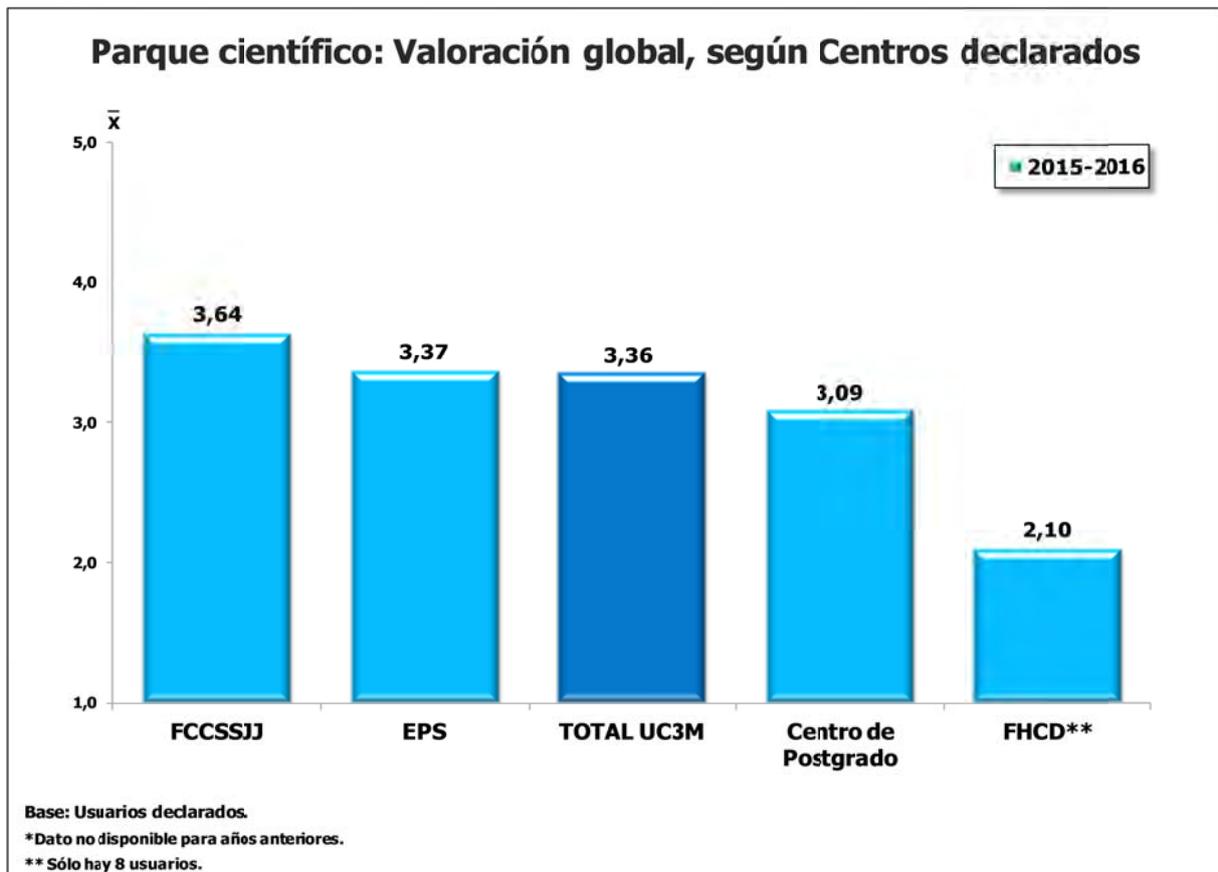


Desciende 2,7 décimas la satisfacción de sus usuarios, llegando hasta los 3,36 puntos, interrumpiéndose la evolución al alza que venía experimentando en las pasadas ediciones del estudio.

Ha de tenerse en cuenta que se incluye en dicha valoración un nuevo indicador: el Apoyo técnico y asesoramiento recibido, y se elimina la valoración de la Eficacia en la gestión de servicios, que era el aspecto menos satisfactorio en el curso 2013-2014 (3,49).

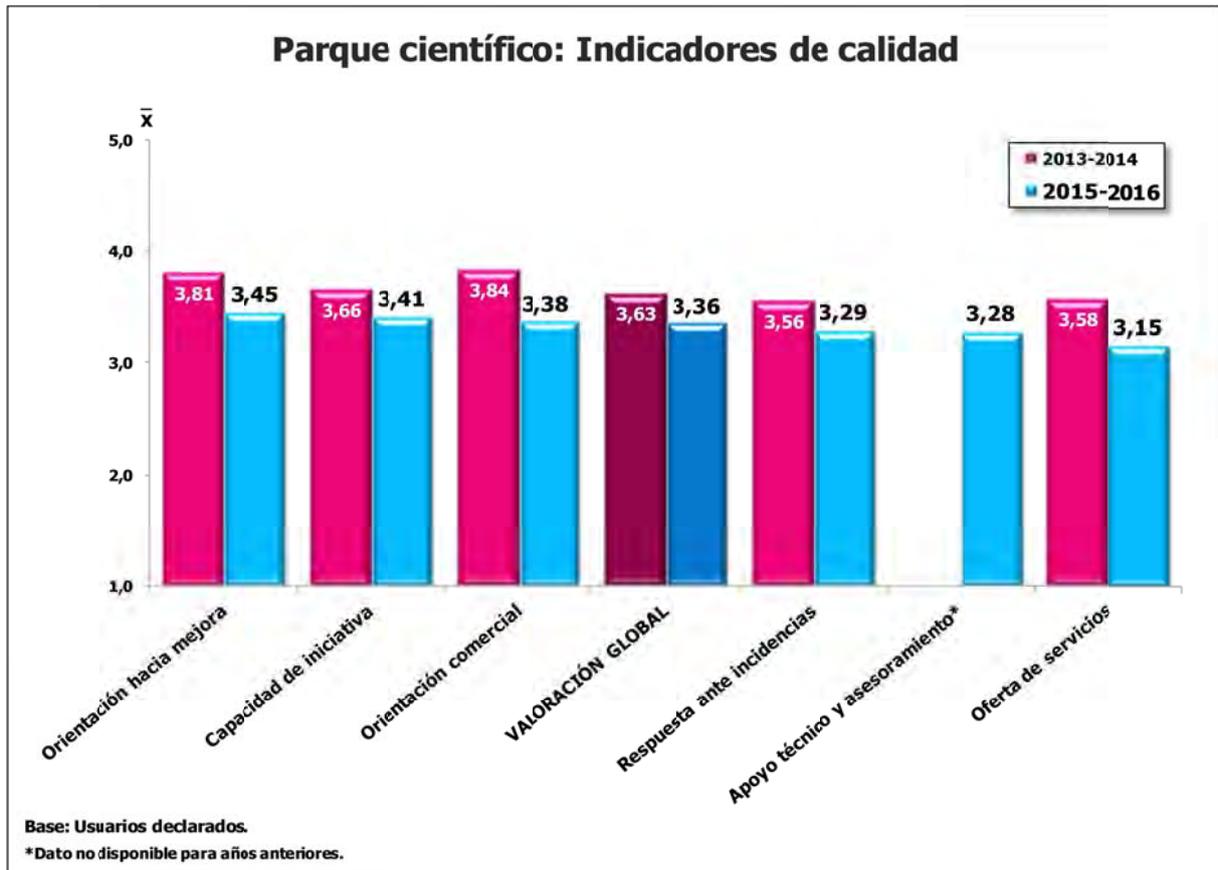
No se aprecian diferencias significativas entre ninguno de los segmentos de la clasificación del PDI. Tampoco por campus.





Sin contar con la visualmente destacada valoración de la FCCSSJJ<sup>8</sup>, la EPS es el centro cuyo PDI se muestra claramente más satisfecho con Parque científico (3,37).

<sup>8</sup> Basada en apenas 16 usuarios que sí emiten alguna valoración.



La orientación a la mejora de sus responsables, su capacidad de iniciativa y la orientación *comercial*<sup>9</sup> de su personal ( $\geq 3,38$ ) son los indicadores de calidad mejor valorados. Mientras que la oferta de servicios y el Apoyo técnico y asesoramiento recibido de quienes trabajan en el Parque científico son los aspectos menos valorados ( $\leq 3,28$ ).

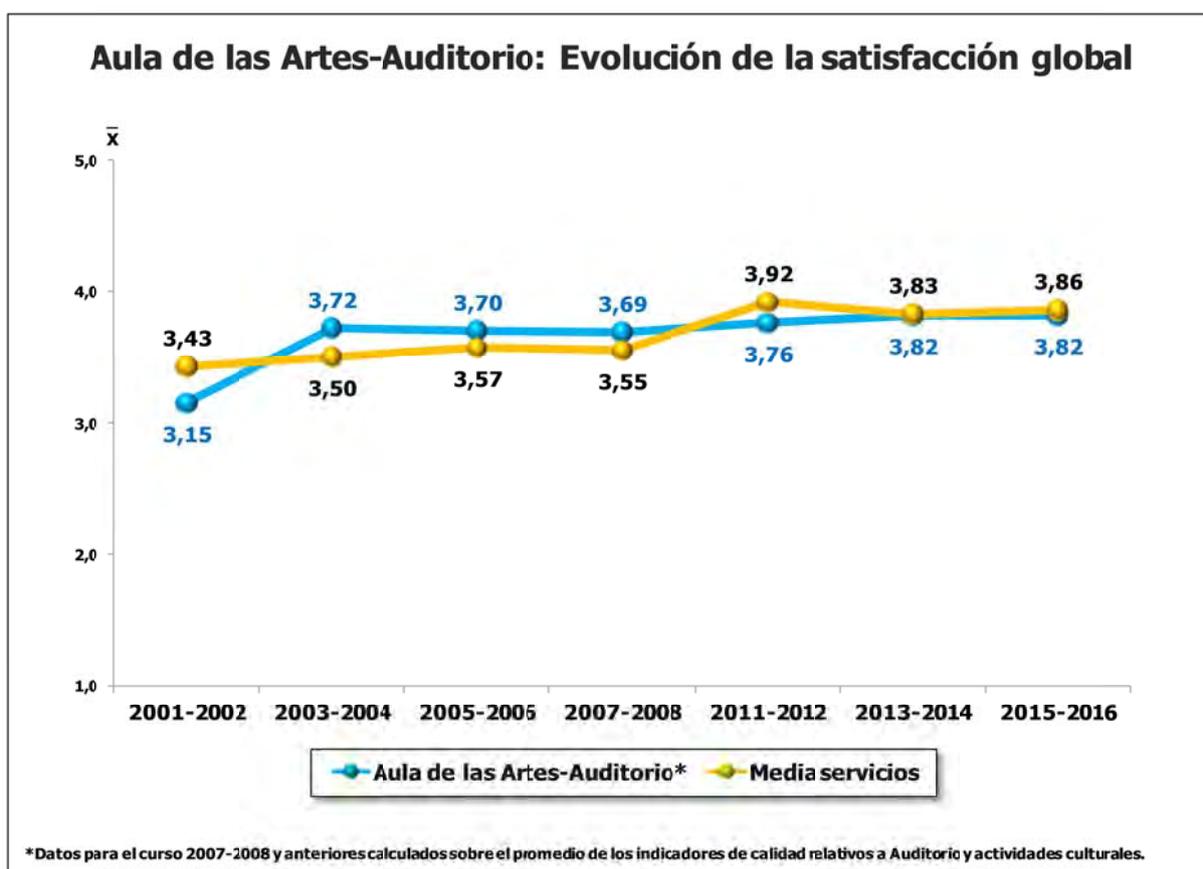
<sup>9</sup> Anteriormente se preguntaba por la orientación de *servicio*.

### 7.18. Aula de las artes - Auditorio

En la actualidad, el 28,6% se declara usuarios del Aula de las artes-Auditorio: el 24,6% usuario esporádico, el 3,6% frecuente y sólo el 0,4% gran usuario.

El PDI más usuario del Auditorio es el que declara trabajar en la EPS y con una trayectoria profesional de más de 6 cursos en la UC3M (entre quienes más del 30% se declara usuario).

El volumen de usuarios no ha variado apenas con respecto al curso 2013-2014 (0,4 puntos porcentuales menos).



En el curso 2011-2012 se introdujeron cambios de gran calado, que afectan a la comparación de los resultados en el *Espacio Estudiantes*, cuyas anteriores atribuciones se han desglosado en dos servicios independientes: *Espacio de Estudiantes* y *Aula de las artes-Auditorio*.

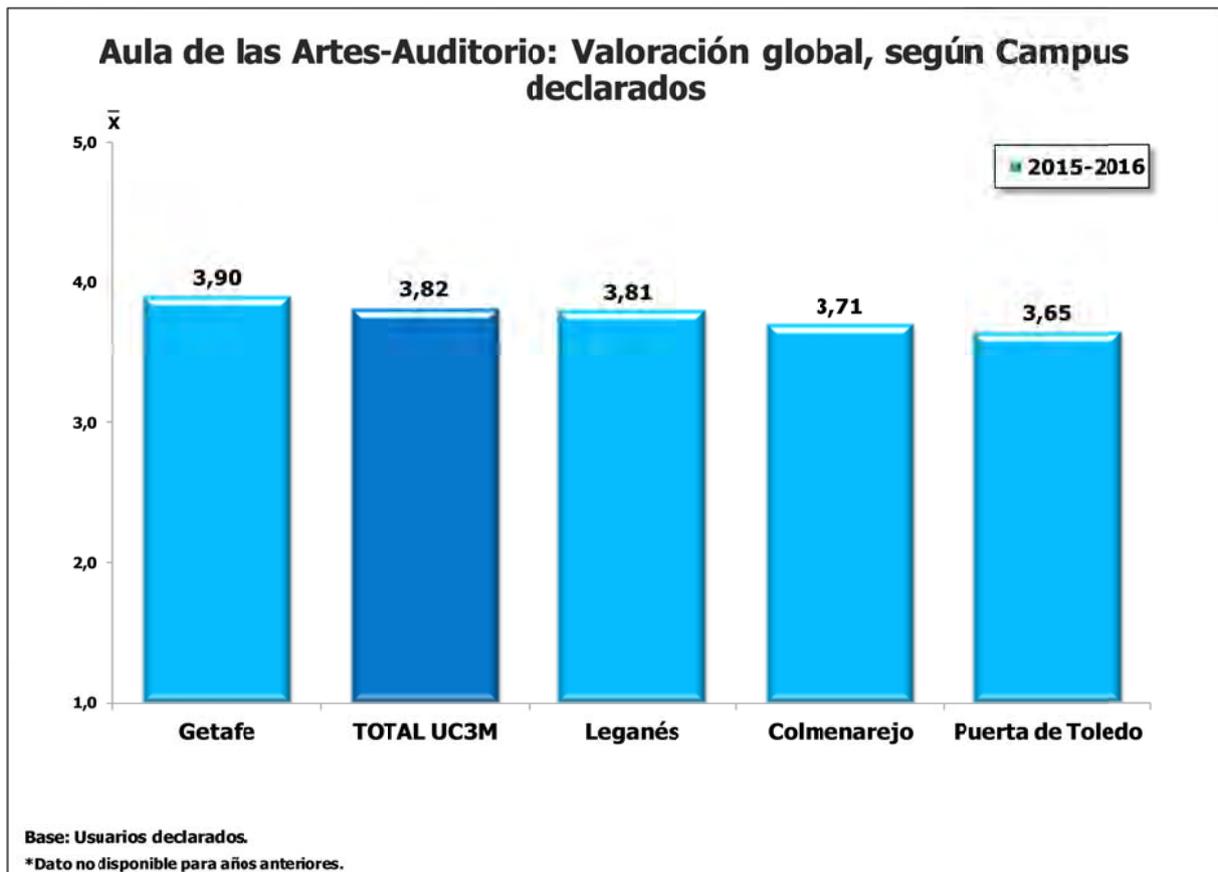
Por tanto, para tener una cierta comparación de los datos del servicio *Aula de las artes-Auditorio*, los resultados de satisfacción media con el servicio en los cursos pasados se calculan a partir de las medias de los atributos referidos a las actividades culturales y del Auditorio que se recogían en el capítulo de Espacio Estudiantes (SIJA)<sup>10</sup>.

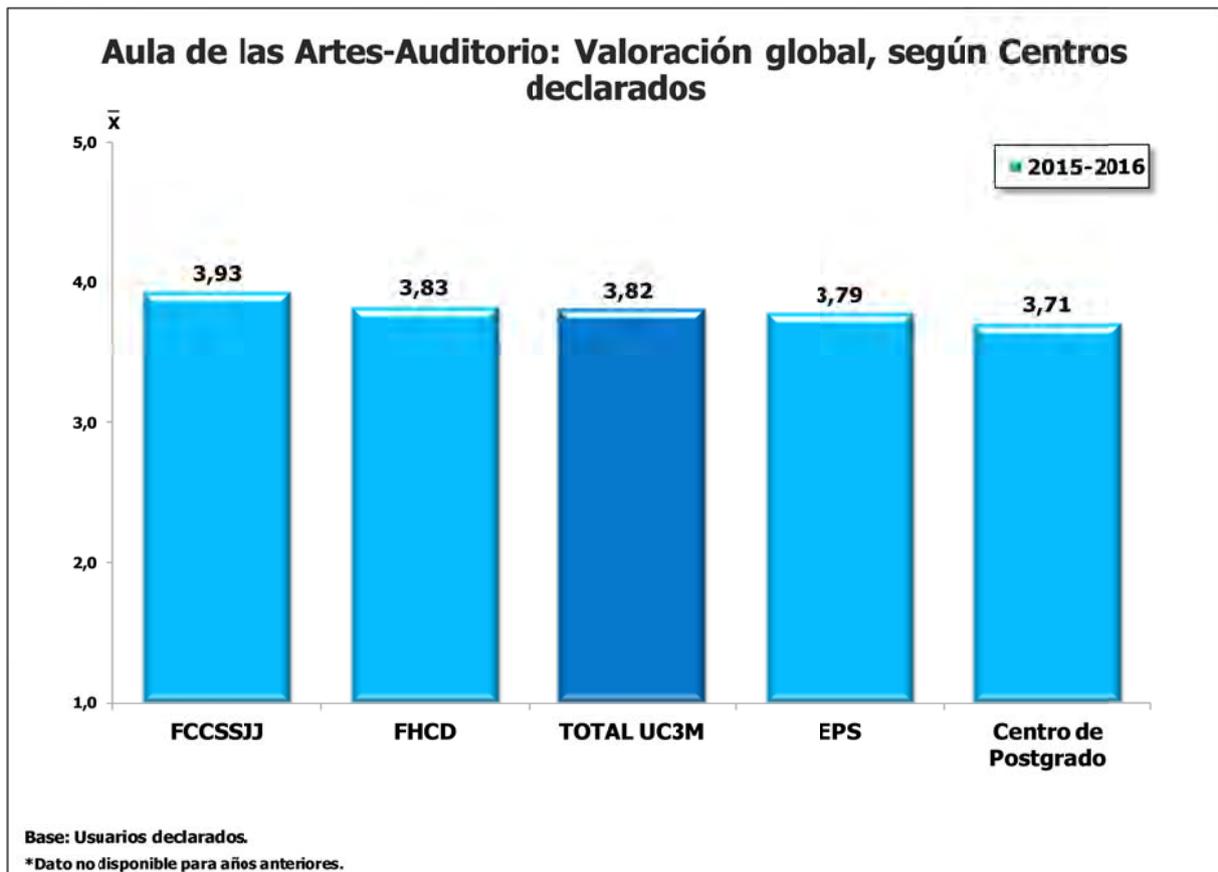
Los usuarios del Aula de las artes-Auditorio se encuentran bastante satisfechos con el servicio (3,82 puntos), manteniéndose constante respecto al curso 2013-2014.

Tampoco en este servicio se aprecian diferencias significativas por campus ni por ninguna otra de las características del PDI.

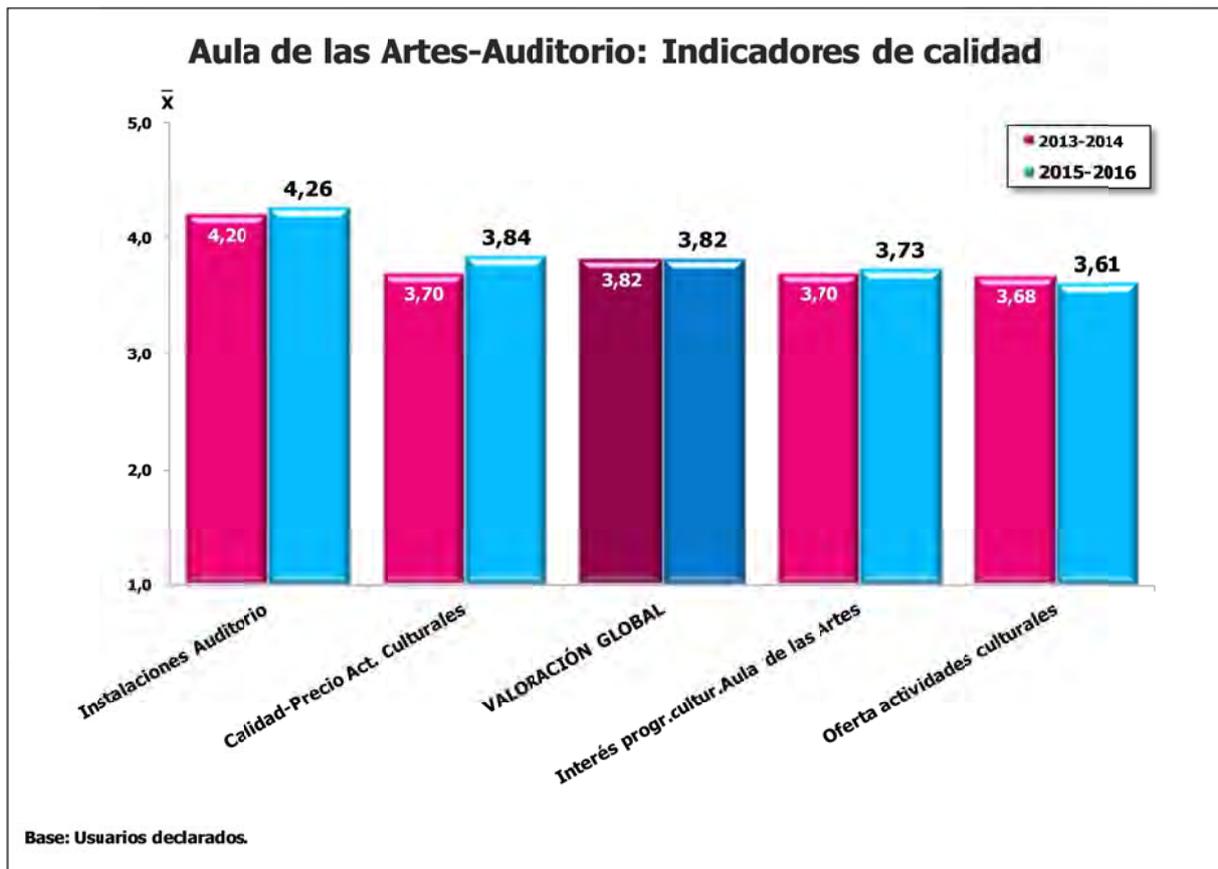
---

<sup>10</sup> Atributos del antiguo SIJA, con cuyo promedio se comparan los actuales de *Aula de las artes-Auditorio*: Calidad-precio de las actividades culturales, Instalaciones culturales, Programación del auditorio, Oferta de servicios culturales; así como los indicadores genéricos de calidad de servicio de Espacio Estudiantes atribuibles tanto a sus actividades culturales como a las deportivas: Información de las actividades, Orientación de servicio y Orientación a la mejora de sus responsables.





No se aprecian diferencias estadísticamente significativas entre las valoraciones de los distintos centros.



Las instalaciones del auditorio siguen siendo (4,26) lo mejor valorado del servicio; mientras que la variedad e interés de la oferta cultural en el auditorio es nuevamente el aspecto que recibe una valoración más baja (3,61), e incluso ha descendido 0,7 décimas con respecto al curso 2013-2014.

### 7.19. Centro de servicios, actividades y recursos para estudiantes (Espacio estudiantes)

El 36,9% del PDI es usuario de Espacio estudiantes, aunque la mayoría lo hace de forma esporádica (25,4%), el 9,3% lo hace con frecuencia y sólo el 2,2% es gran usuario.

El volumen de usuarios de Espacio estudiantes ha descendido ligeramente (2 puntos porcentuales) con respecto al curso 2013-2014.



Desde el estudio de 2011-2012 *Espacio de estudiantes*, además de ocuparse de las actividades e instalaciones deportivas, desempeña labores de orientación para estudiantes, asociacionismo y voluntariado y becas de colaboración de la propia universidad y de otras entidades distintas del Ministerio de educación.

Por tanto, para tener una cierta comparación de los datos de valoración de los usuarios, la satisfacción media con el servicio en los cursos pasados se calcula a

partir de las medias de los atributos referidos a las actividades de aquellos atributos referidos a las mismas que se recogían en el SIJA<sup>11</sup>.

Asimismo, se han incorporado en esta edición cuatro nuevos indicadores, que contribuyen a la valoración general: el Programa compañeros, el Programa de apoyo a estudiantes con discapacidad y la Variedad, amplitud y calidad de los eventos de todo tipo propuestos por la Comunidad Universitaria, así como el Programa de asociaciones y voluntariado en la Universidad. Se ha suprimido la Orientación a la mejora percibida en los responsables del servicio.

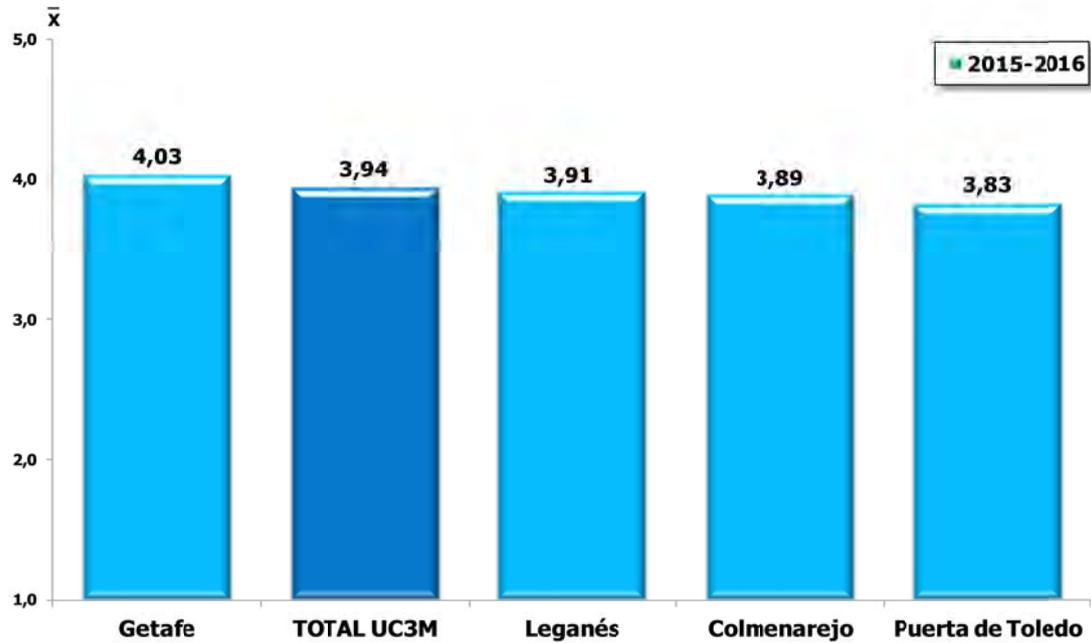
En la actualidad, los usuarios se muestran muy satisfechos con Espacio estudiantes (3,94), puntuación que mejora en 0,8 décimas la registrada en el curso 2013-2014 y alcanza su nivel más alto hasta el momento.

No se aprecian diferencias significativas por categoría docente, antigüedad ni campus.

---

<sup>11</sup> Atributos del antiguo SIJA, con cuyo promedio se comparan los actuales de *Espacio Estudiantes*: Calidad-precio de las actividades deportivas, Instalaciones deportivas, y los indicadores genéricos de calidad de servicio del SIJA atribuibles tanto a sus actividades culturales como a las deportivas: Información de las actividades, Orientación de servicio y Orientación a la mejora de sus responsables.

### Espacio estudiantes: Valoración global, según Campus declarados

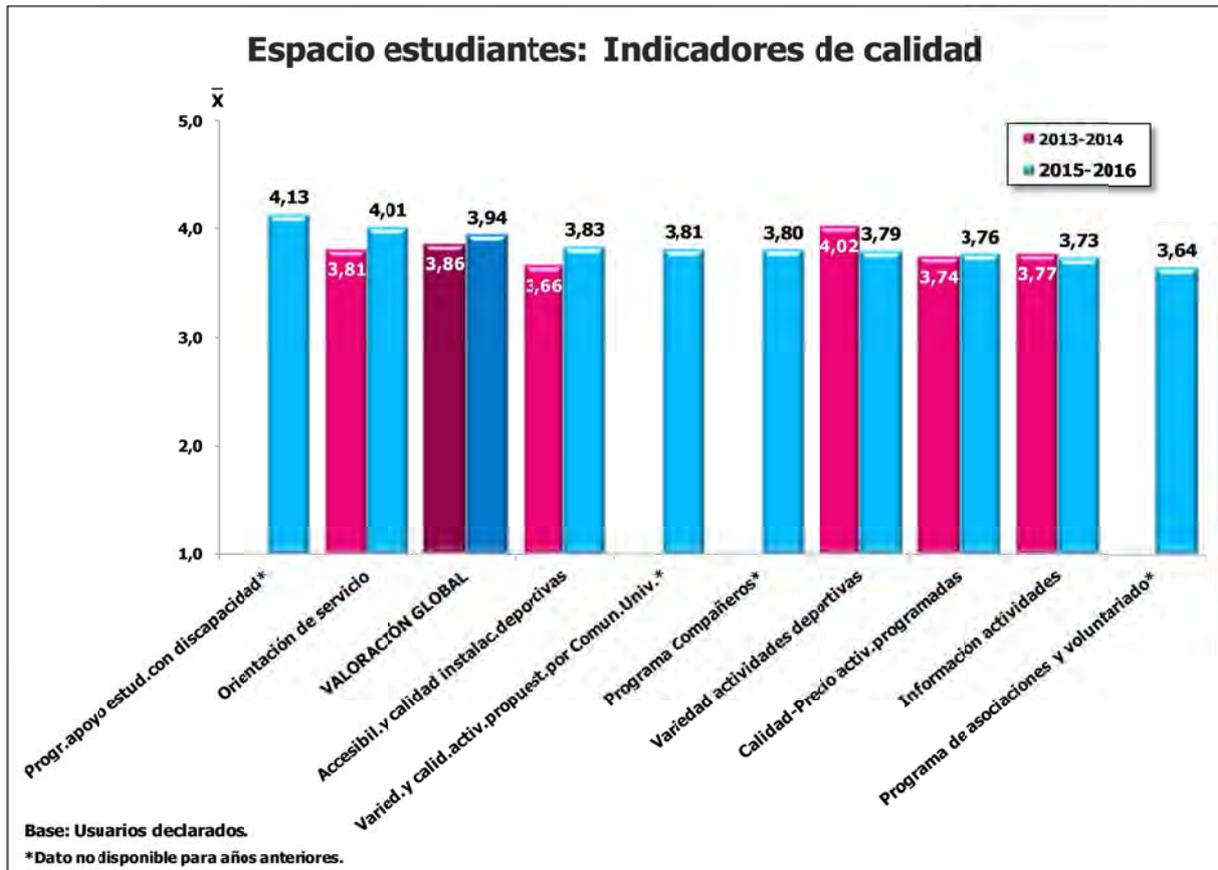


Base: Usuarios declarados.

\*Dato no disponible para años anteriores.



Tampoco son estadísticamente significativas las diferencias por centro declarado de trabajo.



El nuevo aspecto relativo al Programa de apoyo a los estudiantes de discapacidad y la Orientación de servicio que transmite el personal son los atributos mejor valorados (con 4,13 y 4,01 puntos respectivamente); mientras que el Programa de asociaciones y voluntariado y la Información de sus actividades son los menos valorados ( $\leq 3,73$ ).

La Orientación de servicio del personal y la Accesibilidad y calidad de las instalaciones deportivas mejoran de manera destacada ( $\geq 1,7$  décimas) con respecto al curso 2013-2014. Sin embargo desciende 2,3 décimas la variedad de las actividades deportivas que se ofrecen.

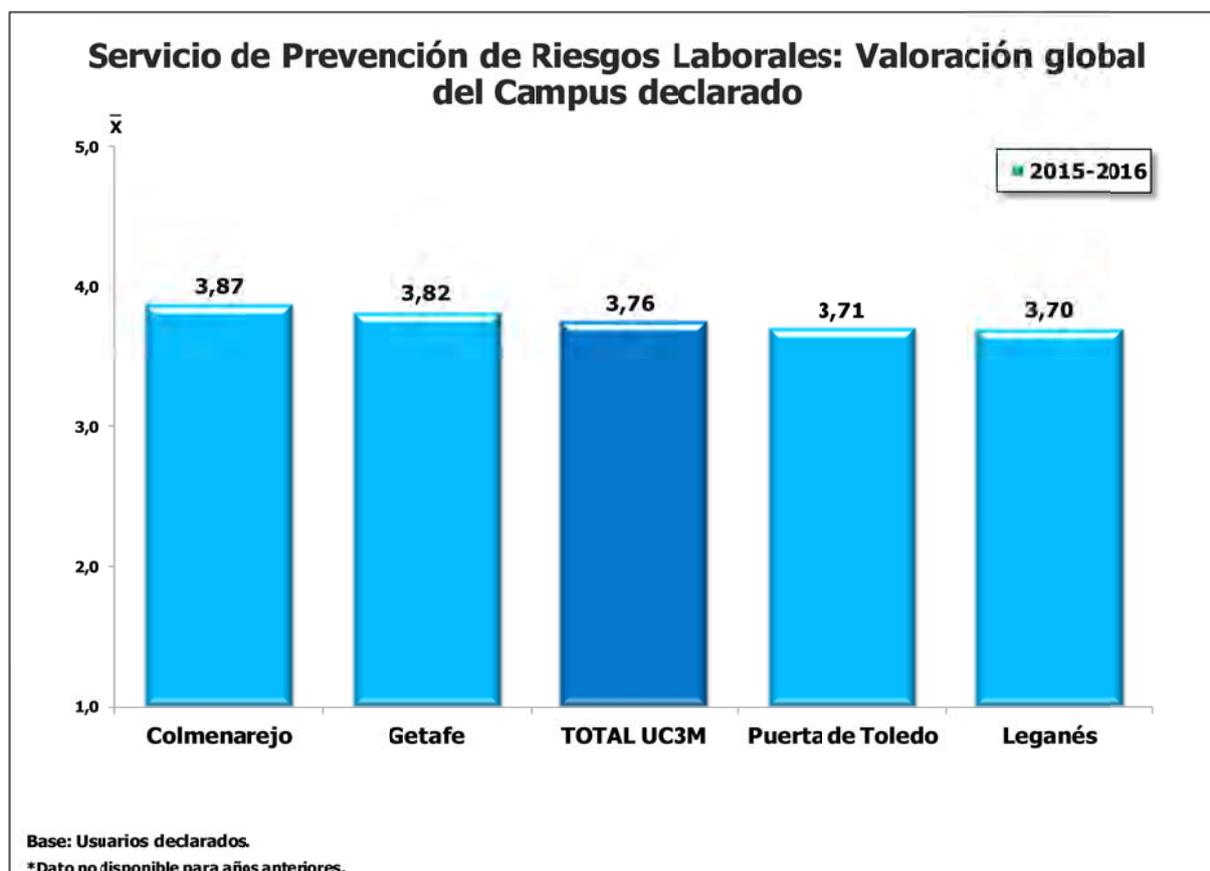
## 7.20. Servicio de Prevención de riesgos laborales

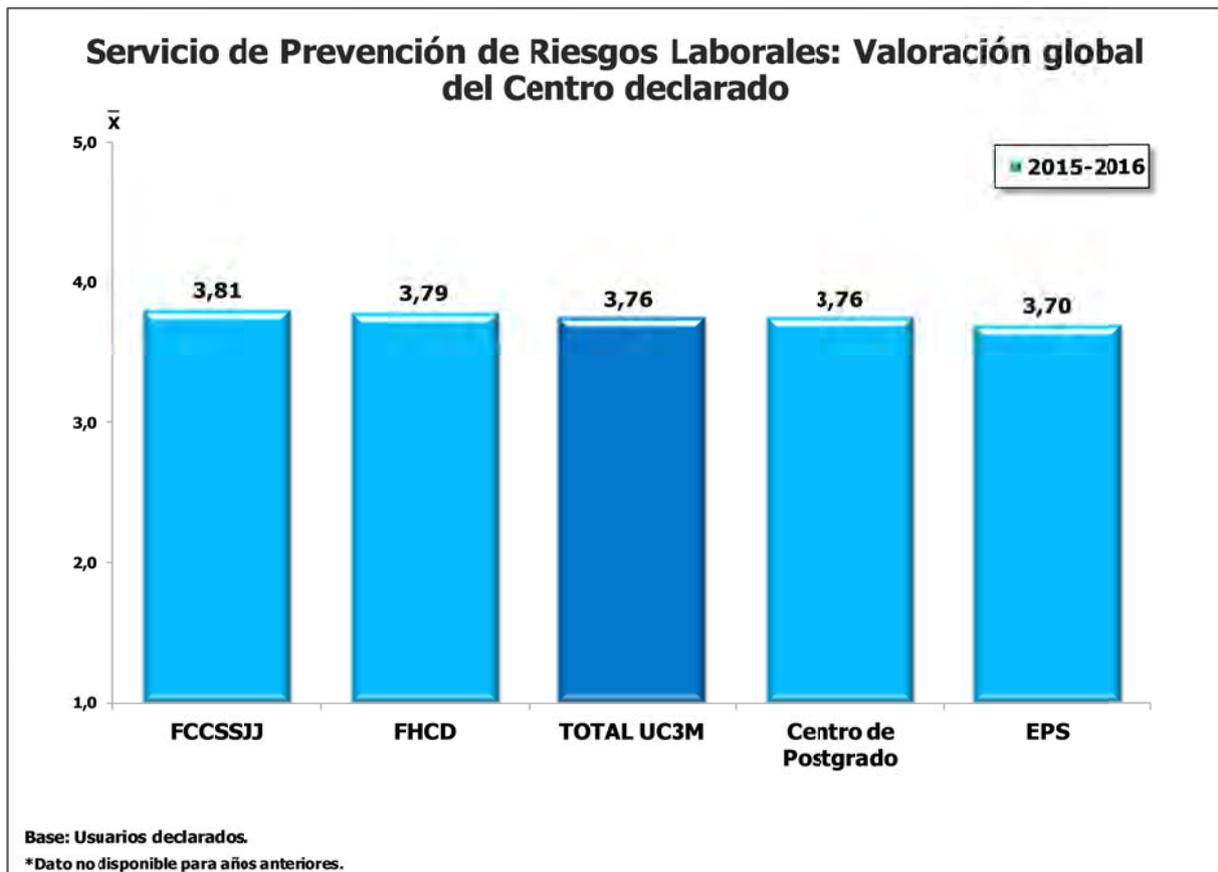
Este servicio, cuya utilización y valoración se miden ahora por primera vez entre el PDI, se presta para la totalidad del colectivo. Sin embargo, tan sólo el 27,6% se reconoce como usuario del mismo. El 24,6% se define como usuario esporádico y tan sólo el 2% como frecuente o gran usuario (1%).

Se registra un volumen de usuarios significativamente más alto entre quienes declaran trabajar en Leganés (36,8%), en la EPS (36,7%) y entre Catedráticos o titulares (31,9%).

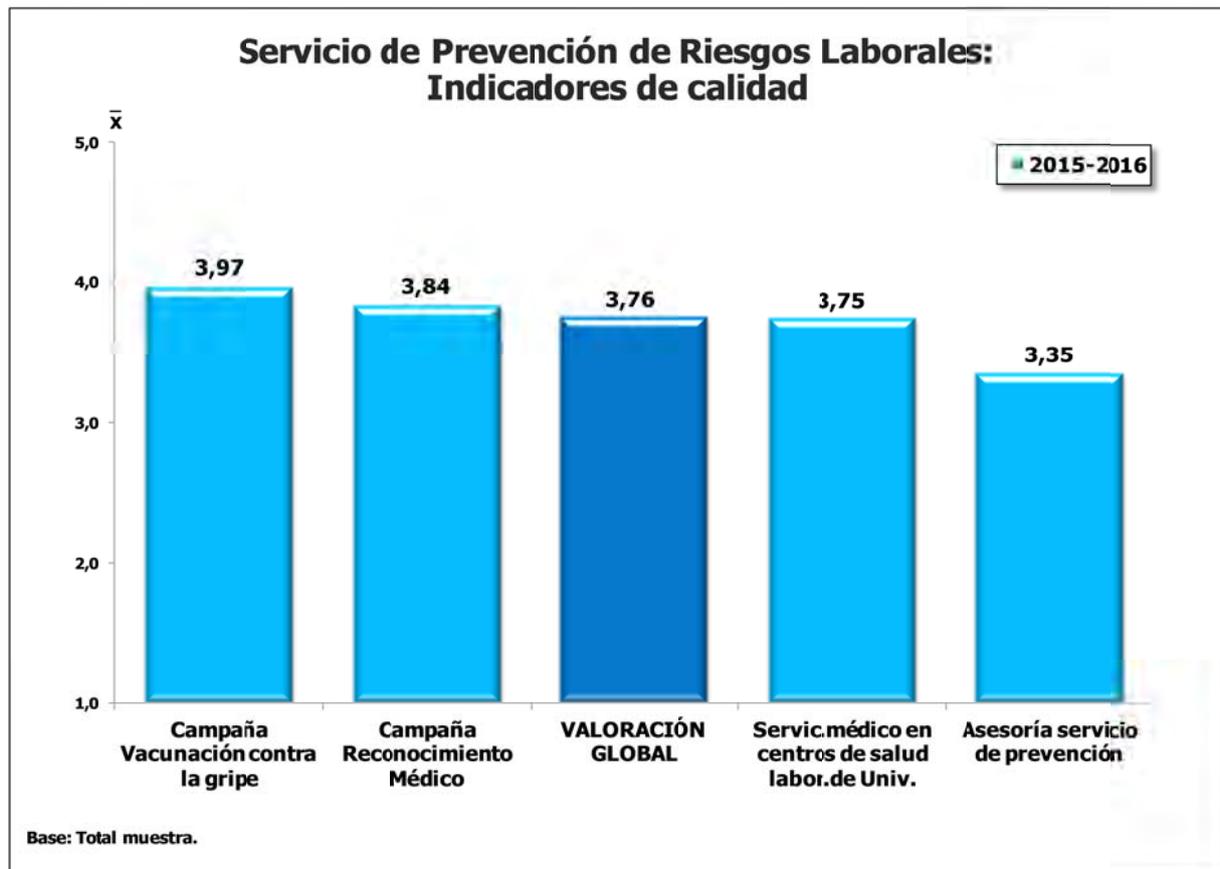
El PDI se muestra bastante satisfecho (3,76) con el servicio de Prevención de riesgos laborales, que se mide en esta edición del estudio por primera vez.

Sin embargo, no se aprecian diferencias significativas por ninguna de las características de clasificación del PDI.





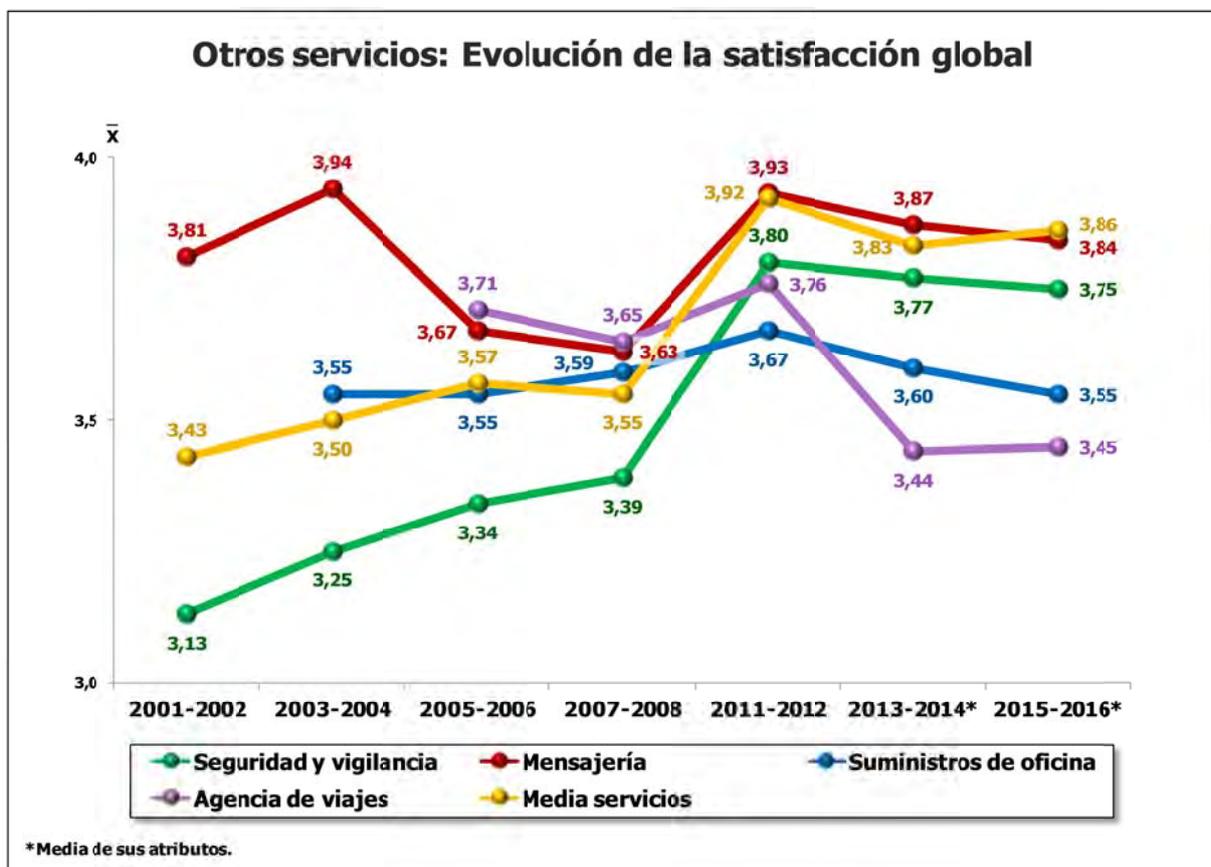
Las diferencias entre los centros no son estadísticamente significativas.



La campaña de vacunación contra la gripe es el aspecto mejor valorado (3,97) al situarse por encima de la media general del servicio. En cambio, la Asesoría del servicio de prevención (3,35) es el más bajo.

## 7.21. Otros servicios

Y finalmente se analizan brevemente otros servicios de carácter externo: la seguridad y vigilancia de las instalaciones, mensajería, suministros de material de oficina y agencia de viajes. En el caso de esta última, a su valoración se añaden dos indicadores: contrataciones de billetes de avión o tren, y la contratación de hoteles. La satisfacción general se calcula con la media de sus atributos. Téngase en cuenta al valorar su evolución.



Tres de los cuatro servicios considerados se mantienen prácticamente estables. Las mayores variaciones las registran los Suministro de material de oficina, que desciende 0,5 décimas hasta colocarse en los 3,55 puntos, y 0,3 décimas el servicio de Mensajería.

No obstante, todos ellos quedan por debajo de la satisfacción media global con los servicios no docentes de la universidad.

### Otros servicios: Valoración global, según Campus declarados

	Total UC3M	Getafe	Leganés	Colmenarejo	Puerta de Toledo
	2015-16	2015-16	2015-16	2015-16	2015-16
Seguridad y vigilancia	3,75	3,75	3,66	3,91	3,75
Mensajería	3,84	3,83	3,82	4,01	3,9
Suministros oficina	3,55	3,47	3,61	3,59	3,55
Agencia de viajes (TOTAL)	3,45	3,75	3,2	3,6	3,59
Agilidad y orientación de servicio	3,69	3,96	3,48	3,93	3,79
Relación calidad-precio	3,19	3,44	2,93	3,23	3,28
Valoración de la contratación de billetes de avión o tren	3,56	3,82	3,33	3,61	3,62
Valoración de la contratación de hoteles	3,37	3,66	3,12	3,62	3,56

### Otros servicios: Valoración global, según Centros declarados

	Total UC3M	FCCSSJJ	FHCD	EPS	Centro de Postgrado
	2015-16	2015-16	2015-16	2015-16	2015-16
Seguridad y vigilancia	3,75	3,78	3,64	3,68	3,69
Mensajería	3,84	3,77	4,01	3,81	3,83
Suministros oficina	3,55	3,48	3,45	3,6	3,56
Agencia de viajes (TOTAL)	3,45	3,75	3,73	3,19	3,66
Agilidad y orientación de servicio	3,69	3,92	4,04	3,47	3,86
Relación calidad-precio	3,19	3,48	3,34	2,93	3,35
Valoración de la contratación de billetes de avión o tren	3,56	3,83	3,77	3,33	3,67
Valoración de la contratación de hoteles	3,37	3,67	3,66	3,12	3,62

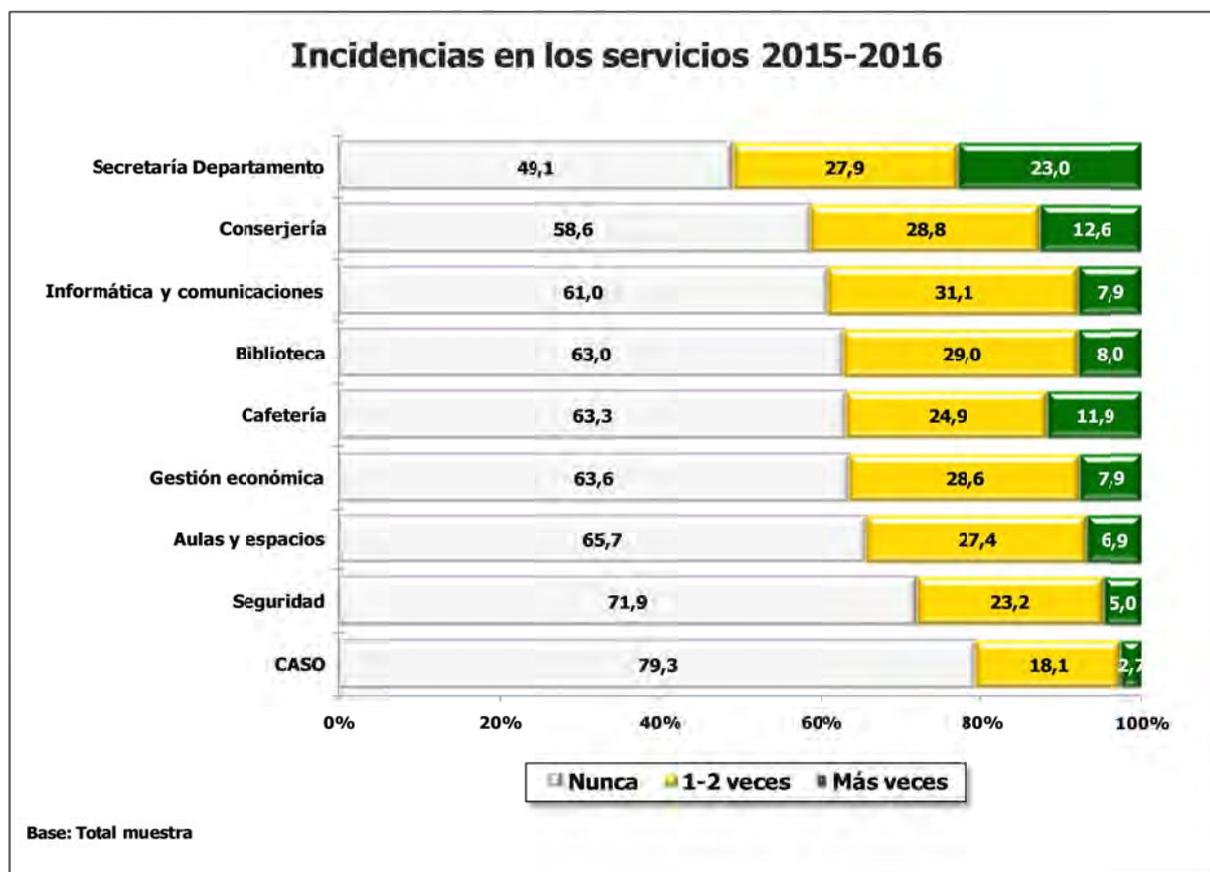
En el caso de Seguridad y vigilancia destacan las puntuaciones del PDI que afirma trabajar en la FCCSSJJ (3,78).

Respecto a Mensajería, la FHCD (4,01) se sitúa por encima de la media. Pese a es una diferencia significativa.

El PDI que no pertenece a ningún instituto universitario es quien valora significativamente mejor el servicio de Suministros de oficina (3,74). Sin embargo, no hay diferencias estadísticamente significativas por centros.

Todos los centros declarados, salvo la EPS, valoran por encima de la media el servicio de la Agencia de viajes ( $\geq 3,66$ ). La relación calidad-precio de ésta es lo peor valorado (3,19) mientras que su Agilidad y orientación de servicio (3,69) es su punto fuerte.

## 8. Incidencias en el servicio



Las incidencias o Sucesos Críticos analizados, se han identificado en los estudios cualitativos realizados, como situaciones que generan gran descontento con respecto al servicio afectado. Por tanto, la situación ideal sería aquella en la que el incidente no hubiera ocurrido nunca durante el pasado curso 2014-2015. Sin embargo, esto no se da en ninguno de los nueve servicios implicados. Y de hecho, en todos excepto en Biblioteca e Informática, desciende el volumen de docentes e investigadores que no han padecido dichas situaciones.

El Centro de Atención y Soporte (CASO) es también este curso el servicio que menos incidencias ha tenido: el 79,3% del PDI no se ha visto nunca afectado.

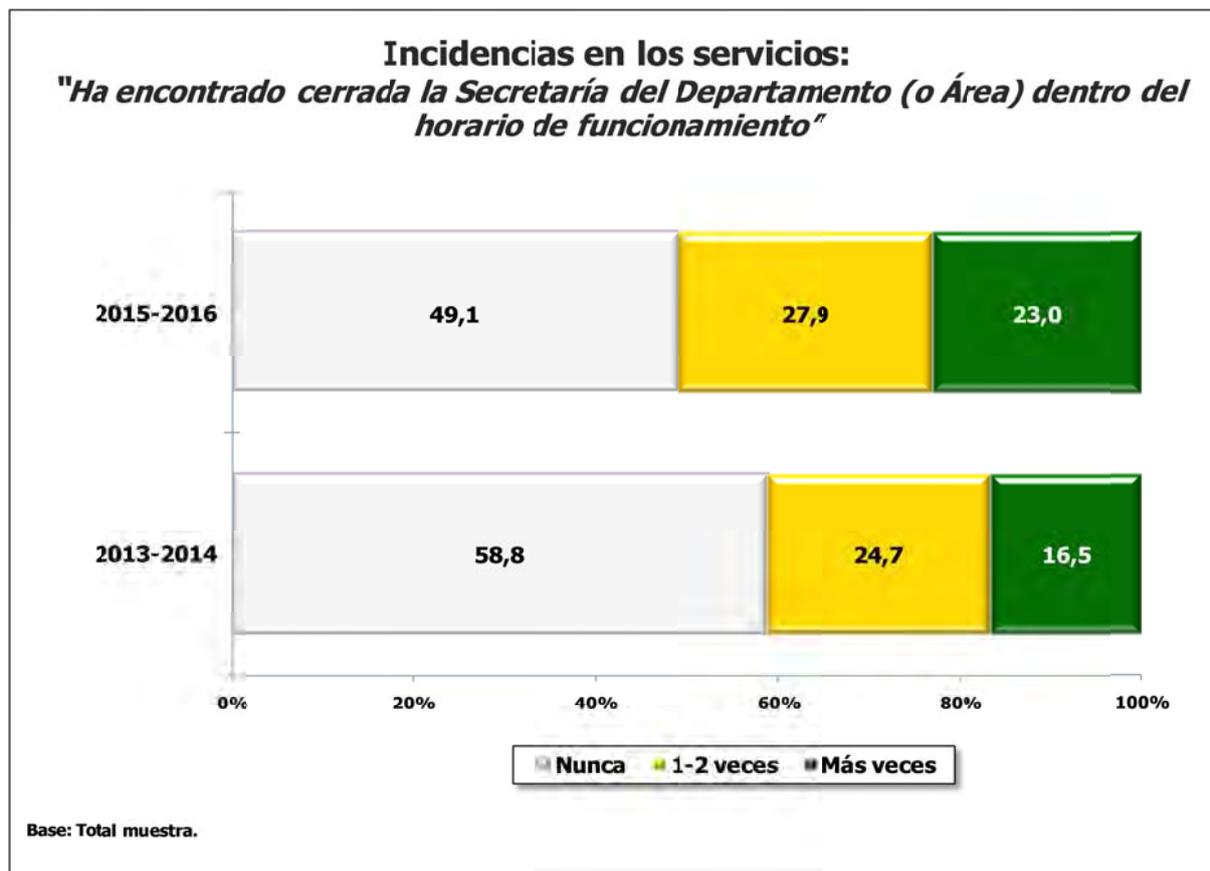
Por el contrario, la Secretaría de departamento es ahora el servicio con el que más PDI ha tenido alguna incidencia: el 50,9% sí se ha encontrado alguna vez cerrada dentro de su horario de funcionamiento.



Sin embargo, el servicio que más mejora es el Biblioteca, ya que el porcentaje de PDI afectados ha descendido 5,2 puntos con respecto a hace dos cursos.

Aumenta significativamente ( $\geq 8,3$  puntos) el porcentaje de PDI que ha experimentado algún suceso crítico en los servicios de: Gestión económica (36,4%), Secretaría de departamento (50,9%) y Conserjería (41,4%).

## A) Secretaría de departamento cerrada



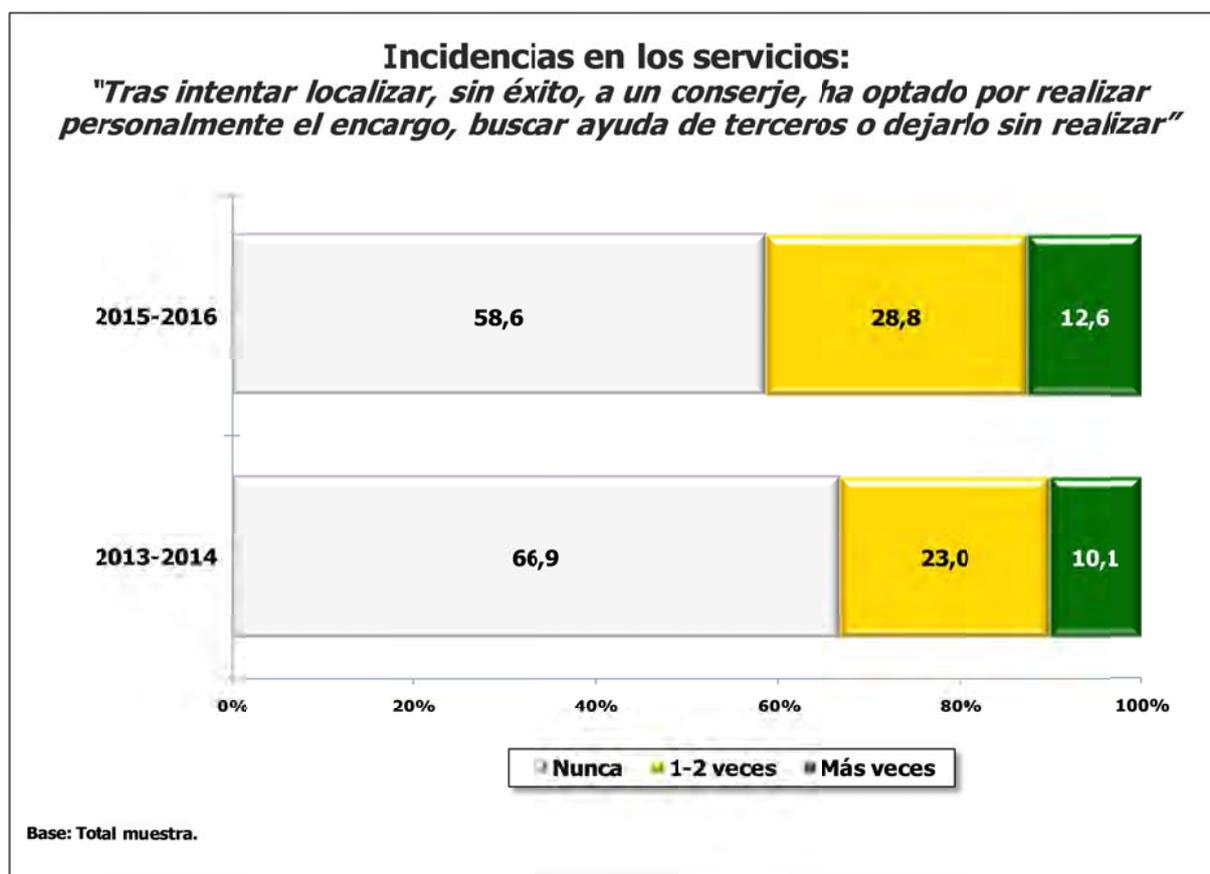
Es el suceso crítico más frecuente.

Un 50,9% del PDI se encontró cerrada la Secretaría del departamento o área dentro de su horario de funcionamiento. Esto le ocurrió 1-2 veces al 27,9% y en más ocasiones al 23%. En cambio, el 49,1% no lo ha experimentado en ninguna ocasión durante el curso 2014-2015.

La incidencia de esta situación aumenta 9,7 puntos con respecto a lo registrado en la última edición del estudio; momento en que también había aumentado 6,7 puntos con respecto al curso anterior.

Este suceso ha afectado significativamente más a: los Catedráticos y a los profesores Titulares (59,3%), a quienes llevan más de 10 años en la universidad (57,5%) y a los pertenecientes a institutos universitarios (63,3%) que a: los no permanentes (31,1%) y los no pertenecientes a institutos (36,9%).

## B) Conserje ilocalizable

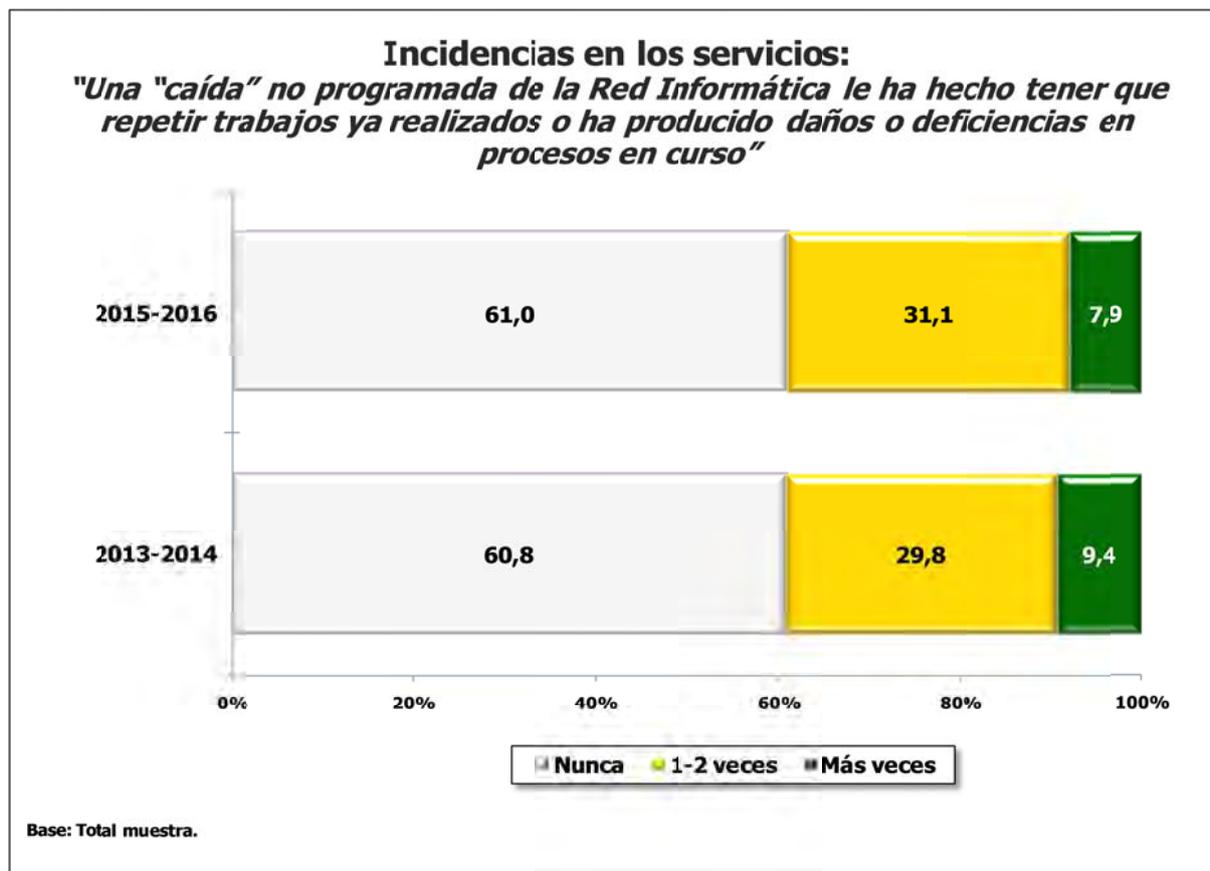


Se trata del segundo suceso más habitual. El 41,4% del PDI, tras intentar localizar sin éxito a un conserje, ha optado por realizar personalmente el encargo, buscar ayuda de terceros o dejarlo sin realizar. El 28,8% lo ha hecho 1-2 veces y el 12,6% en más ocasiones a lo largo del curso 2014-2015. En cambio, al 58,6% no le ha ocurrido.

Aumenta significativamente (8,3 puntos porcentuales) el PDI que se ha visto afectado por esta incidencia con respecto a 2013-2014.

El PDI más afectado es aquel que declara trabajar en los campus de: Getafe (66%) y Puerta de Toledo (57,5%), en los centros de: FCCSSJJ (60,8%), FHCD (76%) y Postgrado (55,4%); significativamente por encima de quienes afirman trabajar en Leganés (20,3%) y en la EPS (19,6%). Por categorías docentes, los Catedráticos y profesores Asociados son los más afectados (47,3%), a notable distancia de PDI no permanente (27,5%).

## C) Caídas de la Red Informática

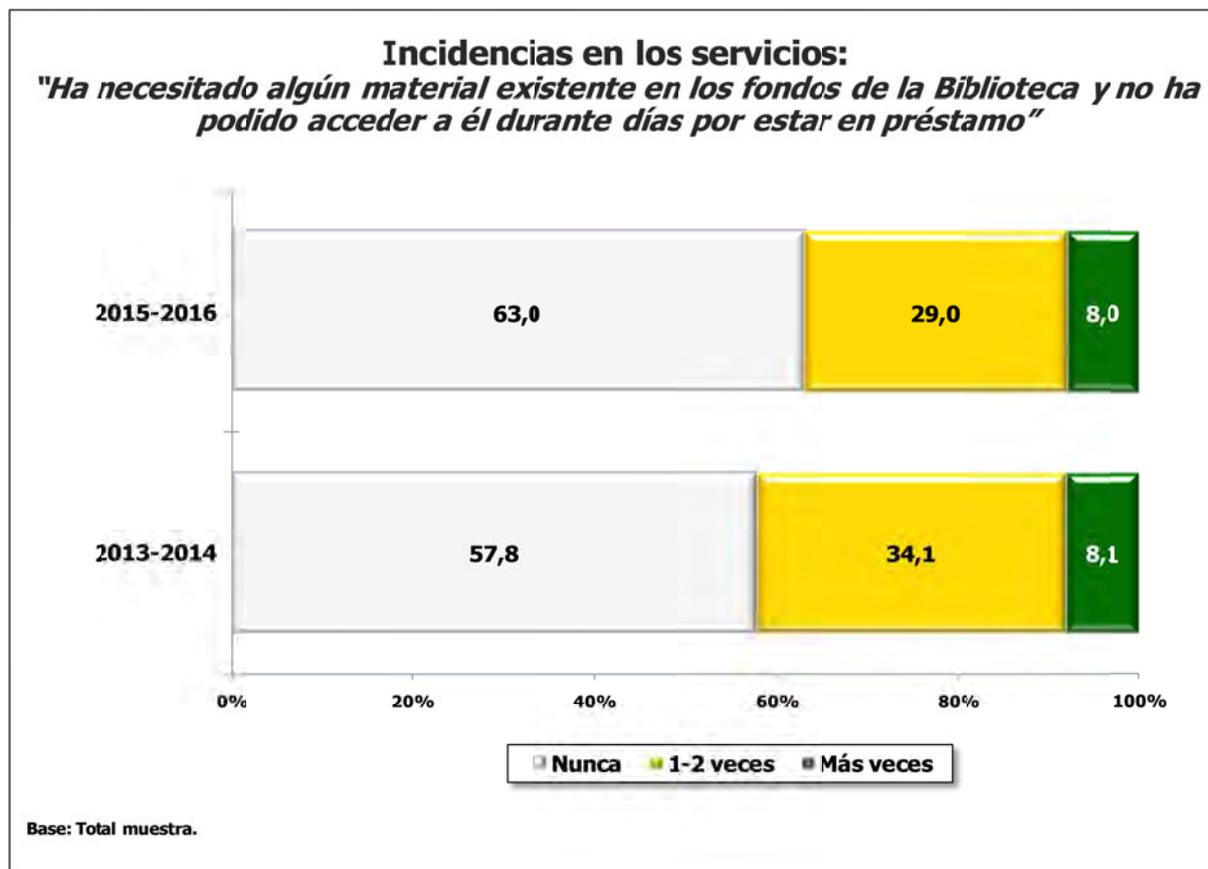


El tercer servicio con mayor porcentaje del PDI afectado por una incidencia, es informática y comunicaciones: el 39% ha tenido que repetir trabajos ya realizados o se le han producido daños o deficiencias en procesos en curso debidos a una "caída" no programada de la red informática. Al 31,1% le ha ocurrido 1-2 veces y al 7,9% en más ocasiones a lo largo del pasado curso.

Este problema se mantiene estable con respecto a lo registrado en la anterior oleada del estudio. Tan sólo ha descendido 0,2 puntos porcentuales el porcentaje del PDI que lo ha sufrido.

Los profesores no permanentes son los que menos se han visto afectados (al 71,7% no le ha ocurrido en ninguna ocasión). Por el contrario, los Catedráticos y Titulares son los que más han padecido esta situación (43,5%). No hay diferencias estadísticamente significativas por centro ni campus.

## D) Fondos de la biblioteca no disponibles



Es el cuarto suceso crítico más habitual, aunque es el único cuya incidencia mejora con respecto al estudio anterior.

El 37% del PDI se ha encontrado alguna vez en el curso 2014-2015 con que, necesitando algún material existente en los fondos de la Biblioteca, no ha podido acceder a él durante días por estar en préstamo. Al 29% le ha ocurrido 1 o 2 veces y al 8% en más ocasiones.

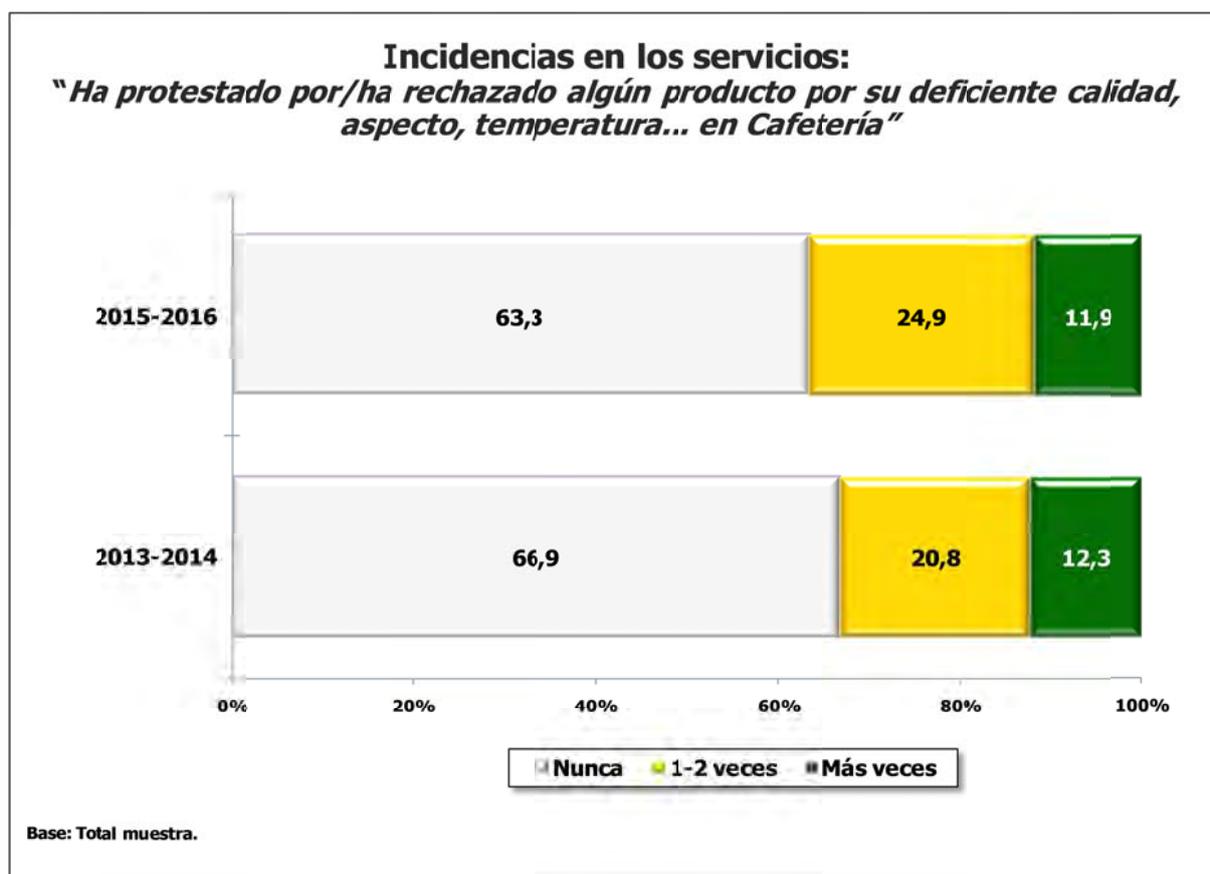
Por el contrario, al 63% no le ha pasado nunca. Éstos últimos aumentan 5,2 puntos con respecto a 2013-2014; cuando también habían aumentado (1,3 puntos).

Los más afectados han sido los docentes e investigadores que: declaran trabajar en Getafe (el 44,7% de los mismos lo ha vivido al menos 1 vez el curso pasado), los que declaran trabajar en la FHCD (50,3%) y los que pertenecen a algún instituto universitario (44%).



Asimismo, este incidente es significativamente más frecuente entre quienes más utilizan la María Moliner de Getafe (el 49% lo ha vivido el pasado curso) que la Rey Pastor de Leganés (30,2%).

## E) Calidad deficiente en Cafetería

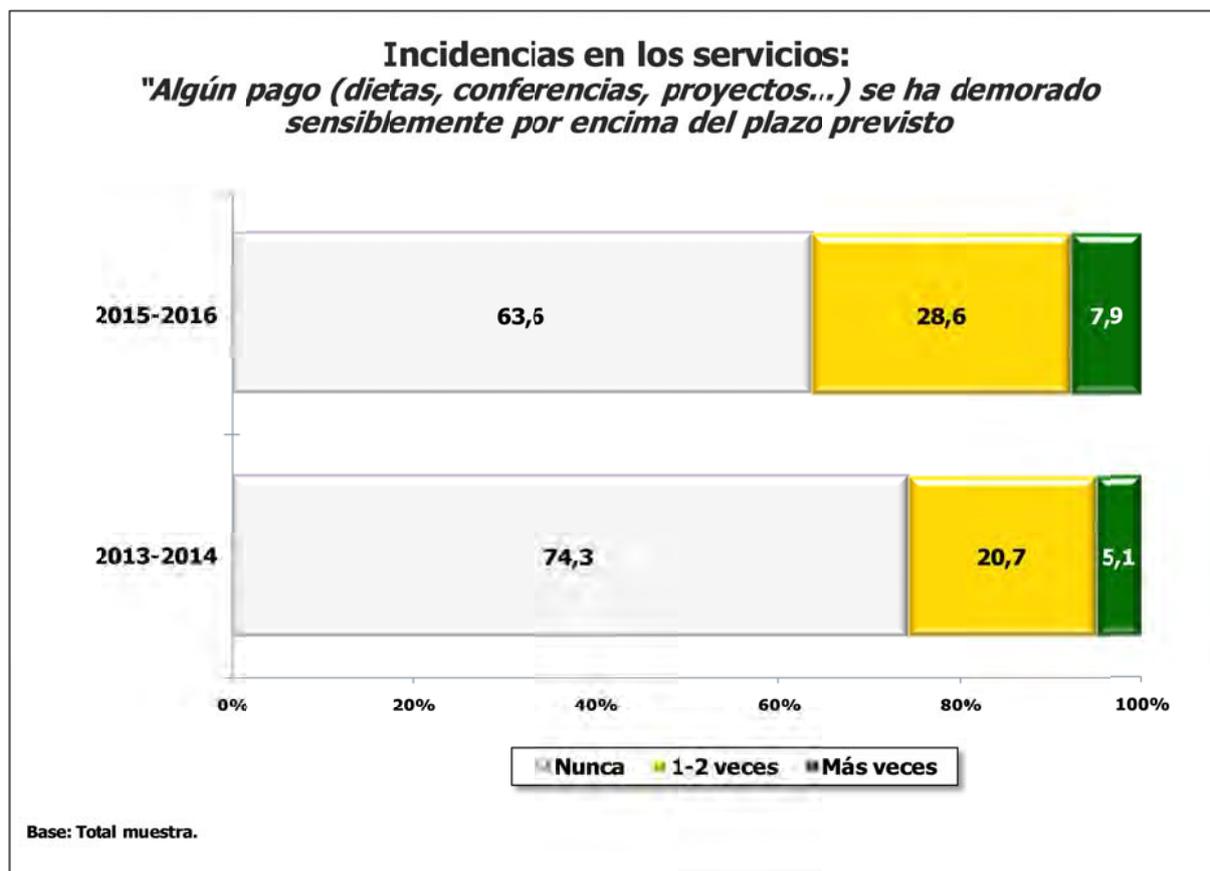


Un 36,7% del PDI ha protestado o rechazado algún producto por su deficiente calidad, aspecto, temperatura... en Cafetería. El 24,9% lo ha hecho 1-2 veces y el 11,9% en más ocasiones. En cambio, el 63,3% no lo ha hecho ninguna durante el pasado curso.

La incidencia de este suceso se sigue incrementando, aunque en esta ocasión sea menos (3,6 puntos porcentuales) que en la anterior edición del estudio (7 puntos).

Donde menos ha ocurrido este incidente es en la cafetería Sabatini de Leganés (20,5%), mientras que ha afectado significativamente más a los usuarios de la de Humanidades de Getafe (56,1%). Catedráticos y Titulares son quienes se han visto más afectados (42,9%), significativamente más que el PDI no permanente (22,3%).

## F) Demora de pagos en Dirección económico financiera

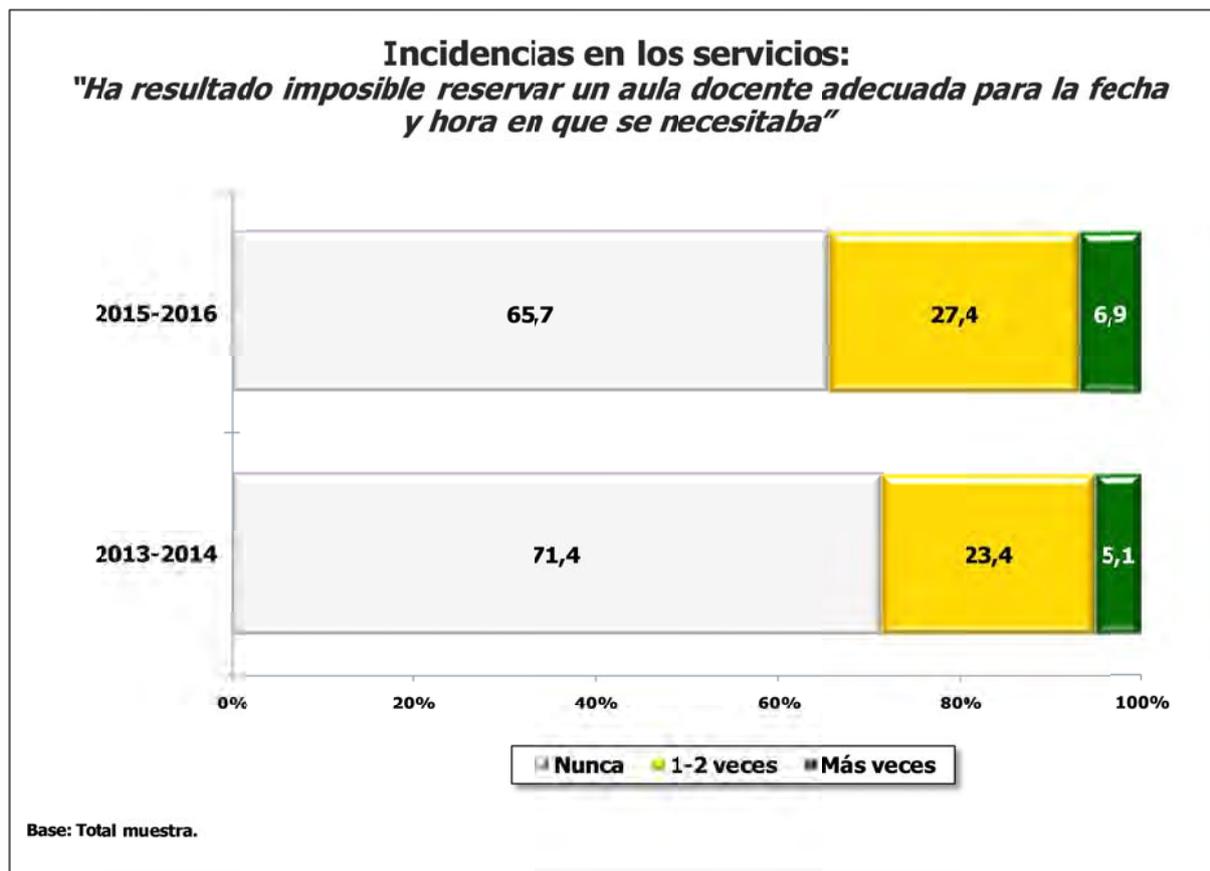


El 36,4% del PDI ha visto como algún pago en concepto de dietas, conferencias, proyectos, etc. se ha demorado sensiblemente por encima del plazo previsto. Al 28,6% le ha ocurrido 1-2 veces y al 7,9% en más ocasiones. En cambio, al 63,6% no le ha sucedido ninguna vez.

Se trata de la incidencia que más empeora de las nueve registradas: el volumen de PDI afectado se incrementa ahora en 10,7 puntos porcentuales con respecto a lo registrado en 2013-2014; momento en el que en cambio el porcentaje había mejorado en 4 puntos.

El centro de Postgrado es donde más incidencia ha tenido esta situación (habiendo afectado al 51,2% de quienes declaran trabajar en él). Por categorías docentes, los Catedráticos y Titulares son los más afectados (43,6%), a gran distancia de profesores no permanentes (19,7%).

## G) Reserva de aulas y espacios docentes

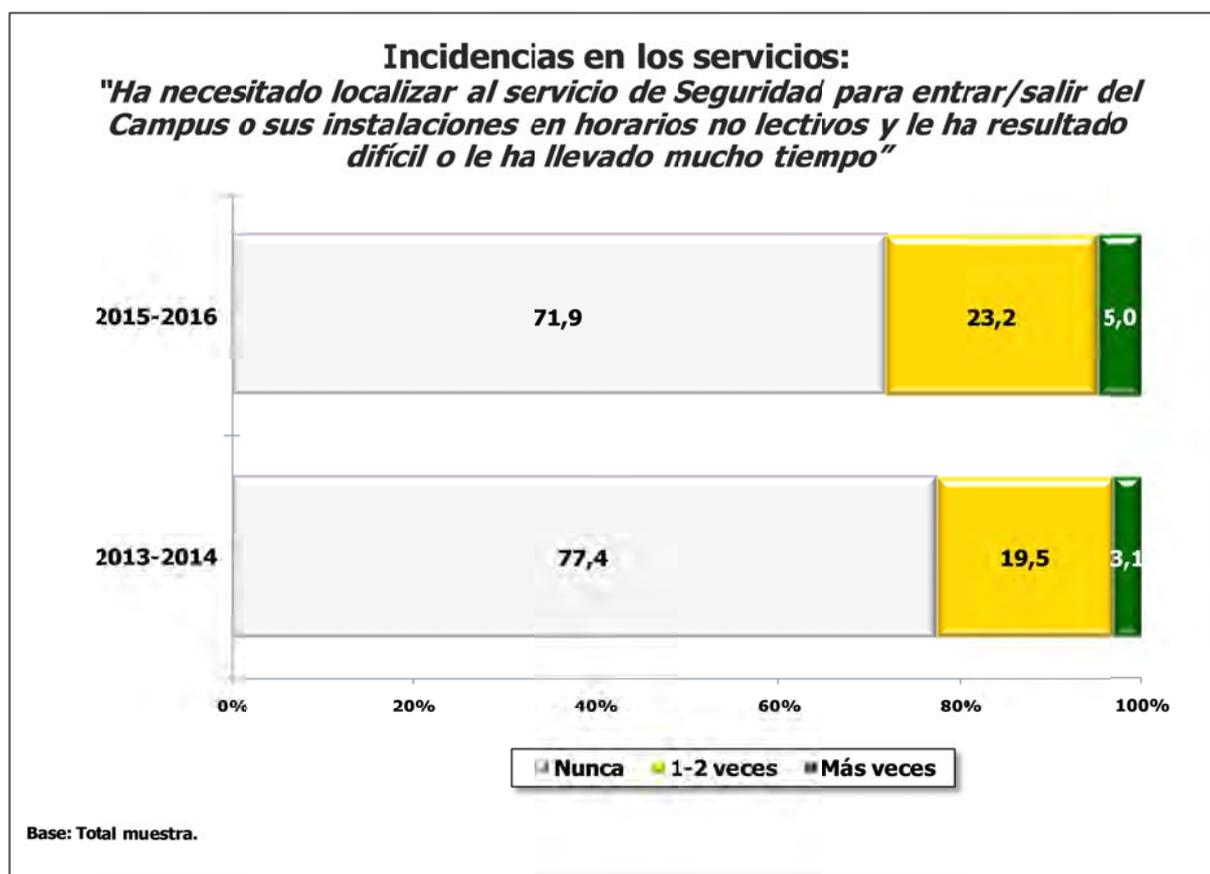


A un 34,3% del PDI le ha resultado imposible reservar un aula docente adecuada para la fecha y hora en que se necesitaba: al 27,4% le ha ocurrido 1-2 veces y al 6,9% más veces. Por el contrario, no le ha sucedido nunca al 65,7%.

Es la séptima incidencia en cuanto al porcentaje de usuarios afectados. Y se ha incrementado 5,7 puntos con respecto a hace dos cursos, cuando en cambio había mejorado 8,3 puntos con respecto al curso precedente.

La incidencia ha ocurrido significativamente más al PDI que declara trabajar en la FHCD (49,1%) y Catedráticos y profesorado Titular (41,1%).

## H) Dificultades para localizar al personal de Seguridad del Campus

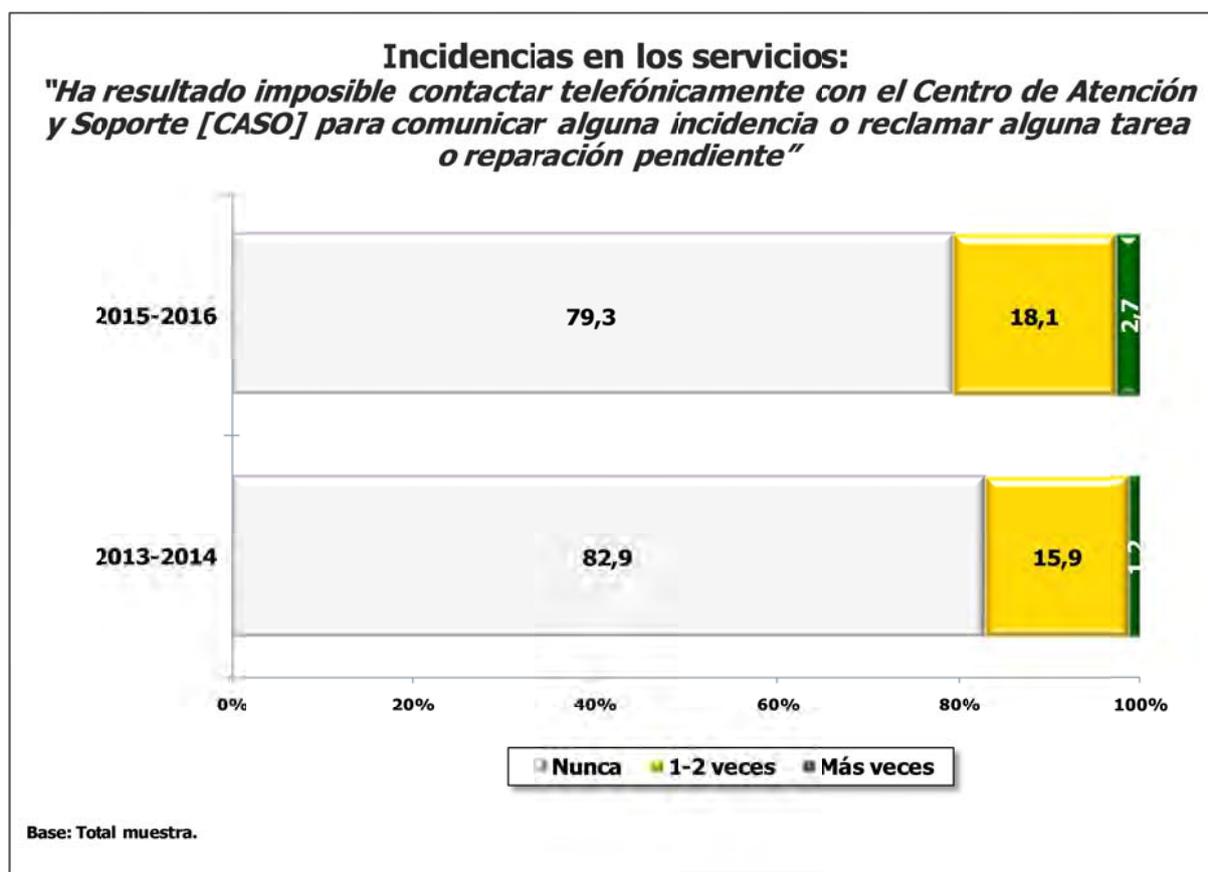


A un 28,1% de los docentes e investigadores les ha resultado difícil o les ha llevado mucho tiempo localizar al servicio de Seguridad para entrar o salir del Campus en horarios poco habituales: al 23,2% le ha ocurrido 1-2 veces y al 5% en más ocasiones. Por el contrario, al 71,9% no le ha pasado ninguna vez durante el curso 2014-2015.

En comparación con la edición de 2013-2014 el porcentaje de afectados ha crecido 5,5 puntos, interrumpiéndose la evolución a la baja que se venía registrando desde el 2011-2012.

No se aprecian diferencias significativas por campus, centro o categoría docente. Pero sí entre quienes pertenecen a algún instituto universitario (el 36,3% de ellos se ha visto afectado frente al 19,1% de quienes no son miembros de ninguno).

## I) CASO ilocalizable al teléfono



Finalmente la incidencia del Centro de Atención y Soporte (CASO) es el suceso crítico que un año más registra menor porcentaje de afectados: el 20,7%. A éstos les ha resultado imposible contactar telefónicamente con el CASO para comunicar alguna incidencia o reclamar alguna tarea o reparación pendiente. Al 18,1% le ha ocurrido 1-2 veces y al 2,7% en más ocasiones durante el curso 2014-2015. Por el contrario, al 79,3% no le ha ocurrido nunca.

En comparación con la edición de 2013-2014 del estudio, el porcentaje de afectados ha subido 3,6 puntos; interrumpiéndose con ello la evolución a la baja que se venía registrando desde 2011-2012.

No se aprecian diferencias significativas por ninguna de las variables de clasificación del PDI contempladas.



## 9. Cuestionario

  
**SIMPLE LÓGICA**  
Pl. Sta. M<sup>a</sup> Soledad Torres Acosta, 2-4<sup>o</sup> C  
28004 Madrid  
Tel.: 91 206 10 00 | Fax: 91 206 10 01

CUESTIONARIO N<sup>o</sup>

**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS UNIVERSITARIOS (2015-2016)**  
**(PDI) - DEFINITIVO**

**PRESENTACIÓN:**

SIMPLE LÓGICA INVESTIGACIÓN, S.A. es la empresa de investigación social y de mercados seleccionada por la Universidad Carlos III de Madrid para realizar diagnósticos periódicos sobre la valoración de los Servicios que presta a la comunidad universitaria. Este cuestionario, concretamente, ha sido diseñado a partir de la experiencia de evaluaciones anteriores y de los resultados obtenidos en entrevistas abiertas en profundidad mantenidas con los diferentes colectivos de profesores.

Así como los Servicios Universitarios cumplen un papel básico de apoyo a las tareas docentes e investigadoras, los usuarios de los servicios constituyen, naturalmente, la fuente básica e imprescindible de información para orientar a sus responsables en la política de mejora continua con la que se encuentran firmemente comprometidos.

Dada la importancia de todo ello, nos atrevemos a solicitar una colaboración que no es sustituible: sin ella, simplemente, no sería posible alcanzar una orientación sólida de mejora.

La información que nos proporciona es absolutamente confidencial y cualquier análisis que realicemos será estrictamente referido a resultados agregados.

La encuesta es muy sencilla de rellenar, debiendo únicamente hacer un click en el código que, para cada pregunta o valoración, crea más apropiado.

**A.- DATOS PROFESIONALES**

**A.1\_1.** Campus y Centro en el que desempeña su actividad docente e investigadora (si lo hace en más de uno, marque por favor el que considere **más relevante** para su actividad):

a) CAMPUS:

- . Getafe ..... 1
- . Leganés ..... 2
- . Colmenarejo ..... 3
- . Puerta de Toledo ..... 4

c) CENTRO:

- . F. CC. Sociales y Jurídicas ..... 1
- . F. Humanidades, C. y D. .... 2
- . E. Politécnica Superior ..... 3
- . Centro de Postgrado ..... 4

**A.1\_2.** Otros Campus y Centros en los que también desempeñe su actividad docente e investigadora de forma habitual:

a) CAMPUS:

- . Getafe ..... 1
- . Leganés ..... 2
- . Colmenarejo ..... 3
- . Puerta de Toledo ..... 4
- . En ningún otro más ..... 5

c) CENTRO:

- . F. CC. Sociales y Jurídicas ..... 1
- . F. Humanidades, C. y D. .... 2
- . E. Politécnica Superior ..... 3
- . Centro de Postgrado ..... 4
- . En ningún otro más ..... 5

**A.2.** Categoría profesional: (SEGÚN LISTADO)

- . Catedrático ..... 1
- . Titular ..... 2
- . Visitante ..... 3
- . Contratado Doctor ..... 4
- . Ayudante Doctor ..... 5
- . Ayudante ..... 6
- . Asociado ..... 7
- . Investigador en Formación ..... 8
- . Otros (especificar) ..... 9

**A.3.** Antigüedad profesional en la Universidad Carlos III de Madrid (cursos que lleva en ella, en cualquier categoría, contando éste):

- . Este es mi primer curso ..... 1
- . 2 a 5 cursos ..... 2
- . 6 a 9 cursos ..... 3
- . 10 o más cursos ..... 4

**A.4.** ¿Pertenece a algún Instituto Universitario?

- . Sí ..... 1
- . No ..... 2

**A.5.** Departamento: (SEGÚN LISTADO)

**Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas:**

- . Derecho Internacional, Eclesiástico y Filosofía del Derecho ..... 01
- . Derecho Penal, Procesal e Historia del Derecho ..... 02
- . Derecho Privado ..... 03
- . Derecho Público del Estado ..... 04
- . Derecho Social e Internacional Privado ..... 05
- . Economía ..... 06

. Economía de la Empresa .....	07
. Estadística .....	08
. Análisis Social .....	09
. Ciencias Sociales .....	10

**Facultad de Humanidades, Comunicación y Documentación:**

. Biblioteconomía y Documentación.....	11
. Humanidades: Filosofía, Lenguaje y Literatura.....	12
. Humanidades: Historia, Geografía y Arte .....	13
. Periodismo y Comunicación Audiovisual .....	14

**Escuela Politécnica Superior:**

. Bioingeniería e ingeniería Aeroespacial .....	15
. Ingeniería Térmica y de Fluidos .....	16
. Mecánica de Medios Continuos y Teoría de Estructuras.....	17
. Ingeniería de Sistemas y Automática .....	18
. Ingeniería Eléctrica.....	19
. Ingeniería Mecánica .....	20
. Tecnología Electrónica .....	21
. Informática .....	22
. Ingeniería Telemática .....	23
. Teoría de la Señal y Comunicaciones .....	24
. Ciencia e Ingeniería de Materiales e Ing. Química.....	25
. Matemáticas .....	26
. Física .....	27

**B.- PERFILES DE UTILIZACIÓN**

Considerando sus hábitos y necesidades con respecto a los diferentes Servicios Universitarios y utilizando su propio criterio, ¿cómo se definiría ("No usuario", "Usuario esporádico", "Usuario frecuente" o "Gran usuario") con respecto a cada uno de los servicios que a continuación relacionamos?

	No usuario	Usuario esporádico	Usuario frecuente	Gran usuario
B1.Campus Global	1	2	3	4
B2.Aula Global 2	1	2	3	4
B3.Secretaría de Departamento	1	2	3	4
B4.Biblioteca	1	2	3	4
B5.Informática y Comunicaciones (sin incluir incidencias informáticas, que son atendidas por Soporte CAU)	1	2	3	4
B6.Campus: Instalaciones, Equipamientos y Espacios (se incluyen: CASO, Soporte CAU, Mantenimiento y Aulas y espacios compartidos)	1	2	3	4
B7.Oficina Técnica y Técnicos de Laboratorio (TL)	1	2	3	4
B8.Servicio de Comunicación Institucional	1	2	3	4

B9.Servicios de Gestión de Apoyo a la Docencia	1	2	3	4
B10.Recursos Humanos y Organización	1	2	3	4
B11.Conserjería	1	2	3	4
B12.Cafetería / Restaurante	1	2	3	4
B13.Reprografía	1	2	3	4
B14.Servicio de Investigación	1	2	3	4
B15.Dirección Económico Financiera	1	2	3	4
B16.Servicio de Relaciones Internacionales y Cooperación	1	2	3	4
B17.Parque Científico	1	2	3	4
B18.Aula de las Aries - Auditorio	1	2	3	4
B19.Espacio de Estudiantes	1	2	3	4
B20.Servicio de Prevención de Riesgos Labrales	1	2	3	4

**B.16.** Para cada uno de los siguientes servicios (biblioteca, reprografía y cafetería), ¿podría decirnos cuál de los centros relacionados es el que suele utilizar **con mayor frecuencia**?

**B.16.1.- BIBLIOTECA:**

. María Moliner (Getafe) .....	1
. Carmen Martín Gaité (Getafe) .....	2
. Rey Pastor (Leganés).....	3
. Menéndez Pidal (Colmenarejo).....	4
. Biblioteca de Puerta Toledo .....	5

**B.16.2.- REPROGRAFÍA:**

Gelafe: . Adolfo Posada (Edif. 9).....	1
. María Moliner (Edif. 12) .....	2
. Ortega y Gasset (Edif. 17)...	3
Leganés: . Agustín de Betancourt .....	4
Colmenarejo: . Miguel de Unamuno .....	5

**B.16.3.-CAFETERÍA / RESTAURANTE:**

Gelafe: . Central.....	1
. Humanidades .....	2
. Luis Vives .....	3
Leganés: . Sabatini .....	4
. Padra Soler.....	5
Colmenarejo: . Miguel de Unamuno .....	6
Cafetería del centro Pta. de Toledo .....	7

**C. VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS**

**NOTAS IMPORTANTES**

(Por favor, emplee un minuto en leerlas detenidamente)

(1) Para todos los aspectos incluidos, solicitamos que puntúe su nivel de satisfacción actual utilizando una escala de 1 a 5, donde asignamos los siguientes significados:

- 1 = Muy insatisfecho**
- 2 = Insatisfecho**
- 3 = Ni satisfecho, ni insatisfecho / sin opinión definida**
- 4 = Satisfecho**
- 5 = Muy satisfecho**

(2) Es preciso diferenciar dos supuestos, ya que no es lo mismo...

➤ ... no tener una opinión definida sobre un aspecto concreto. Por poner un ejemplo, porque se mezclen rasgos positivos y negativos o porque en algún rasgo se perciba una mejora, pero en otro(s) se perciba empeoramiento. PARA ESTE SUPUESTO, DEBERÍA SER UTILIZADO EL VALOR CENTRAL DE LA ESCALA, que es ..... 3

➤ ... que carecer de criterio para desarrollar una opinión sobre un aspecto concreto. Por ejemplo, por no ser usuario de un servicio o desconocer por completo algún aspecto concreto relacionado con ese servicio. PARA ESTE SUPUESTO, DEBERÍA SER UTILIZADA LA OPCIÓN "No sabe", LA CUAL SE ENCUENTRA SEÑALIZADA CON ..... 6

**C1.- CAMPUS GLOBAL**

	☹ Satisfacción ☺					No sabe
	1	2	3	4	5	
1.1. Diseño y funcionamiento	1	2	3	4	5	6
1.2. Agilidad y capacidad de respuesta ante problemas e incidencias	1	2	3	4	5	6
1.3. Utilidad	1	2	3	4	5	6
1.4. VALORACIÓN GLOBAL	1	2	3	4	5	6

**C2.- AULA GLOBAL 2**

	☹ Satisfacción ☺					No sabe
	1	2	3	4	5	
2.1. Diseño y funcionamiento	1	2	3	4	5	6
2.2. Agilidad y capacidad de respuesta ante problemas e incidencias	1	2	3	4	5	6
2.3. Utilidad	1	2	3	4	5	6
2.4. Apoyo técnico, colaboración, formación y asesoramiento recibido del equipo	1	2	3	4	5	6
2.5. Funcionamiento y difusión de los servicios del Taller del Aula	1	2	3	4	5	6
2.6. Orientación hacia la mejora que percibe en los responsables	1	2	3	4	5	6
2.7. VALORACIÓN GLOBAL	1	2	3	4	5	6

**C3.- SECRETARÍA DE DEPARTAMENTO**

	☹ Satisfacción ☺					No sabe
	1	2	3	4	5	
3.1. Preparación y competencia profesional	1	2	3	4	5	6
3.2. Orientación de servicio que transmite el personal	1	2	3	4	5	6
3.3. Horarios de servicio	1	2	3	4	5	6

3.4 La claridad en la definición de las funciones de apoyo al PDI	1	2	3	4	5	6
3.5 Orientación hacia la mejora que percibe en los responsables	1	2	3	4	5	6
3.6 VALORACIÓN GLOBAL	1	2	3	4	5	6

**C4.- BIBLIOTECA**

	☹ Satisfacción ☺					No sabe
	1	2	3	4	5	
4.1 Confortabilidad y capacidad de las instalaciones	1	2	3	4	5	6
4.2 Orientación de servicio que transmite el personal	1	2	3	4	5	6
4.3 Adecuación de las colecciones de libros y revistas en papel o materiales audiovisuales	1	2	3	4	5	6
4.4 Adecuación de las colecciones de libros y revistas electrónicas	1	2	3	4	5	6
4.5 Horarios de servicio	1	2	3	4	5	6
4.6 Política y gestión de préstamos de los fondos documentales	1	2	3	4	5	6
4.7 Variedad e interés de la oferta / gama de servicios	1	2	3	4	5	6
4.8 Agilidad y capacidad de respuesta ante problemas e incidencias	1	2	3	4	5	6
4.9 Archivo repositorio electrónico de la producción científica de la UC3M	1	2	3	4	5	6
4.10. Orientación hacia la mejora que percibe en los responsables	1	2	3	4	5	6
4.11. Apoyo para la evaluación de resultados de investigación (Acreditación y Sexenios)	1	2	3	4	5	6
4.12. VALORACIÓN GLOBAL	1	2	3	4	5	6

**C5.- INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES** (sin incluir las incidencias informáticas, sobre las que se pregunta más adelante)

	☹ Satisfacción ☺					No sabe
	1	2	3	4	5	
5.1 Orientación de servicio que transmite el personal	1	2	3	4	5	6
5.2 Capacidad de asesoramiento y claridad en las explicaciones	1	2	3	4	5	6
5.3 Horarios de servicio	1	2	3	4	5	6
5.4 Aplicaciones web de gestión e información ofrecidas al PDI	1	2	3	4	5	6

	Satisfacción					No sabe
	1	2	3	4	5	
5.5. Funcionamiento de los servicios de Red de la Universidad (líneas de datos, WIFI, etc.)	1	2	3	4	5	6
5.6. Funcionamiento de la telefonía fija	1	2	3	4	5	6
5.7. Funcionamiento de la telefonía móvil	1	2	3	4	5	6
5.8. Servicios Colaborativos en Nube Google Apps (Correo, Calendario, Drive, etc.)	1	2	3	4	5	6
5.10. Orientación hacia la mejora que percibe en los responsables	1	2	3	4	5	6
5.11. VALORACIÓN GLOBAL	1	2	3	4	5	6

**C6.- CAMPUS: INSTALACIONES, EQUIPAMIENTOS Y ESPACIOS**

	Satisfacción					No sabe
	1	2	3	4	5	
<b>I. INCIDENCIAS: CASO</b>						
6.1. Eficacia del sistema de notificación de partes / incidencias a través del Centro de Atención y Soporte (CASO)	1	2	3	4	5	6
<b>II. INCIDENCIAS INFORMÁTICAS: SOPORTE CAU</b>						
6.2. Eficacia de la resolución de incidencias informáticas a través del CAU (Centro de Atención a usuarios)	1	2	3	4	5	6
6.3. Capacidad de asesoramiento y claridad en las explicaciones	1	2	3	4	5	6
6.4. Agilidad y capacidad de respuesta ante problemas e incidencias	1	2	3	4	5	6
6.5. Horarios de servicio	1	2	3	4	5	6
6.6. Servicios y utilidades de información y gestión ofrecidos vía Web	1	2	3	4	5	6
6.7. Variedad e interés de la oferta / gama de servicios	1	2	3	4	5	6
6.8. Orientación de servicio que transmite el personal	1	2	3	4	5	6
6.9. Orientación hacia la mejora que percibe en los responsables	1	2	3	4	5	6
6.10. VALORACIÓN GLOBAL	1	2	3	4	5	6
<b>III. MANTENIMIENTO, EQUIPAMIENTOS Y SERVICIOS</b>						
6.11. Agilidad y capacidad de respuesta ante problemas e incidencias	1	2	3	4	5	6
6.12. Calidad de las reparaciones y asistencias técnicas	1	2	3	4	5	6

	Satisfacción					No sabe
	1	2	3	4	5	
6.13. Horarios de servicio	1	2	3	4	5	6
6.14. Conservación de las instalaciones, edificios y equipamientos	1	2	3	4	5	6
6.15. Climatización	1	2	3	4	5	6
6.16. Suministro Eléctrico	1	2	3	4	5	6
6.17. Limpieza de las instalaciones del Campus	1	2	3	4	5	6
6.18. Orientación de servicio que transmite el personal	1	2	3	4	5	6
6.19. Orientación hacia la mejora que percibe en los responsables	1	2	3	4	5	6
6.20. VALORACIÓN GLOBAL	1	2	3	4	5	6

**IV. AULAS Y ESPACIOS COMPARTIDOS**

	Satisfacción					No sabe
	1	2	3	4	5	
6.21. Sistema de reservas de Aulas docentes	1	2	3	4	5	6
6.22. Equipamiento/mobiliario de las Aulas (docentes e informáticas)	1	2	3	4	5	6
6.23. Sistema de reservas de Aulas Informáticas	1	2	3	4	5	6
6.24. Equipamiento técnico/audiovisual de las Aulas (docentes e Informáticas)	1	2	3	4	5	6
6.25. Equipamiento técnico/audiovisual de Salón de Actos y salas audiovisuales	1	2	3	4	5	6
6.26. Adecuación del Software a las necesidades en Aulas Informáticas	1	2	3	4	5	6
6.27. Aparcamiento del Campus	1	2	3	4	5	6
6.28. VALORACIÓN GLOBAL	1	2	3	4	5	6

**C7.- OFICINA TÉCNICA Y TÉCNICOS DE LABORATORIO (TL)**

	Satisfacción					No sabe
	1	2	3	4	5	
7.1. Asistencia, asesoría y diseño Oficina Técnica	1	2	3	4	5	6
7.2. Fabricación Prototipos Oficina Técnica	1	2	3	4	5	6
7.3. Asistencia TL Docencia	1	2	3	4	5	6
7.4. Asistencia TL Otros	1	2	3	4	5	6
7.5. VALORACIÓN GLOBAL	1	2	3	4	5	6

**C8.- SERVICIO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL**, que se encarga de la comunicación interna de la universidad

	Satisfacción					No sabe
	1	2	3	4	5	

8.1. Boletín Semanal 3 (lo recibe en su correo todos los lunes con noticias de la universidad)	1	2	3	4	5	6
8.2. Revista Digital 3 (revista de la universidad que se envía cada mes a su correo)	1	2	3	4	5	6
8.3. Pantalla tv (pantallas en cafeterías y edificios donde se muestran noticias cortas de la Universidad)	1	2	3	4	5	6
8.4. Agenda Web (con los eventos más importantes del día)	1	2	3	4	5	6
8.5. Redes sociales (canales oficiales de la Universidad en Facebook y Twitter)	1	2	3	4	5	6
8.6. Noticias publicadas en la home page de la Universidad	1	2	3	4	5	6
8.7. Fotografías publicadas en la home page de la Universidad	1	2	3	4	5	6
8.8. VALORACIÓN GLOBAL	1	2	3	4	5	6

**C9- SERVICIOS DE GESTIÓN DE APOYO A LA DOCENCIA**

	Satisfacción					No sabe
	1	2	3	4	5	
<b>C9.I.- GESTIÓN DE APOYO A LA DOCENCIA Y GESTIÓN DE GRADO</b>						
9.1. Orientación de servicio que transmite el personal	1	2	3	4	5	6
9.2. Agilidad y capacidad de respuesta ante problemas e incidencias	1	2	3	4	5	6
9.3. Información y asesoramiento	1	2	3	4	5	6
9.4. Orientación hacia la mejora que percibe en los responsables	1	2	3	4	5	6
<b>C9.II.- APOYO A LA DOCENCIA Y GESTIÓN DE POSGRADO</b>						
9.5. Orientación de servicio que transmite el personal	1	2	3	4	5	6
9.6. Agilidad y capacidad de respuesta ante problemas e incidencias	1	2	3	4	5	6
9.7. Información y asesoramiento	1	2	3	4	5	6
9.8. Orientación hacia la mejora que percibe en los responsables	1	2	3	4	5	6
<b>VALORACIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN DE APOYO A LA DOCENCIA</b>						
9.9. VALORACIÓN GLOBAL	1	2	3	4	5	6

**C10.- RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN**

	Satisfacción					No sabe
	1	2	3	4	5	
10.1. Orientación de servicio que transmite el personal	1	2	3	4	5	6
10.2. Agilidad y capacidad de	1	2	3	4	5	6

	Satisfacción					No sabe
	1	2	3	4	5	
respuesta ante problemas e incidencias						
10.3. Utilidad de la información y asesoramiento recibido	1	2	3	4	5	6
10.4. Tecnologías utilizadas al servicio del usuario, (Página web, Portal del empleado).	1	2	3	4	5	6
10.5. Orientación hacia la mejora que percibe en los responsables	1	2	3	4	5	6
10.6. VALORACIÓN GLOBAL	1	2	3	4	5	6

**C11.- CONSERJERÍA**

	Satisfacción					No sabe
	1	2	3	4	5	
11.1. Orientación de servicio que transmite el personal	1	2	3	4	5	6
11.2. Horarios de servicio	1	2	3	4	5	6
11.3. Eficacia en la custodia y gestión de material, llaves, correspondencia	1	2	3	4	5	6
11.4. Facilidad para localizar al personal que presta el servicio	1	2	3	4	5	6
11.5. Orientación hacia la mejora que percibe en los responsables	1	2	3	4	5	6
11.6. VALORACIÓN GLOBAL	1	2	3	4	5	6

**C12.- CAFETERÍA / RESTAURANTE**

	Satisfacción					No sabe
	1	2	3	4	5	
12.1. Confortabilidad y capacidad de las instalaciones	1	2	3	4	5	6
12.2. Limpieza e higiene	1	2	3	4	5	6
12.3. Orientación de servicio que transmite el personal	1	2	3	4	5	6
12.4. Agilidad / rapidez en el servicio	1	2	3	4	5	6
12.5. Horarios de servicio	1	2	3	4	5	6
12.6. Calidad de los productos utilizados	1	2	3	4	5	6
12.7. Variedad de la oferta	1	2	3	4	5	6
12.8. Relación calidad / precio en el servicio de CAFETERÍA	1	2	3	4	5	6
12.9. Relación calidad / precio en el servicio de RESTAURANTE	1	2	3	4	5	6
12.10. Orientación hacia la mejora que percibe en los responsables	1	2	3	4	5	6
12.11. VALORACIÓN GLOBAL	1	2	3	4	5	6

**C13.- REPROGRAFÍA**

	Satisfacción					No sabe
	1	2	3	4	5	
13.1.Orientación de servicio que transmite el personal	1	2	3	4	5	6
13.2.Adecuación de los medios técnicos / tecnológicos de que dispone	1	2	3	4	5	6
13.3.Horarios de servicio	1	2	3	4	5	6
13.4.Agilidad en la entrega de los trabajos solicitados	1	2	3	4	5	6
13.5.Seguridad y confidencialidad en la custodia de los originales	1	2	3	4	5	6
13.6.Orientación hacia la mejora que percibe en los responsables	1	2	3	4	5	6
13.7.VALORACIÓN GLOBAL	1	2	3	4	5	6

**C14.- SERVICIO DE INVESTIGACIÓN**

(Tenga en cuenta al valorarlo que este servicio no se encarga de tramitar los pagos)

	Satisfacción					No sabe
	1	2	3	4	5	
14.1.Orientación de servicio que transmite el personal	1	2	3	4	5	6
14.2.Variedad e interés de la oferta / gama de servicios	1	2	3	4	5	6
14.3.Eficacia en la gestión de los servicios ofrecidos	1	2	3	4	5	6
14.4.Capacidad de iniciativa	1	2	3	4	5	6
14.5.Agilidad y capacidad de respuesta ante problemas e incidencias	1	2	3	4	5	6
14.6.Orientación hacia la mejora que percibe en los responsables	1	2	3	4	5	6
14.7.VALORACIÓN GLOBAL	1	2	3	4	5	6

**C15.- DIRECCIÓN ECONÓMICO FINANCIERA**

	Satisfacción					No sabe
	1	2	3	4	5	
15.1.Orientación de servicio que transmite el personal	1	2	3	4	5	6
15.2.Agilidad y capacidad de respuesta ante problemas e incidencias	1	2	3	4	5	6
15.3.Gestión de gastos (sin investigación)	1	2	3	4	5	6
15.4.Gestión de los gastos de Investigación	1	2	3	4	5	6
15.5. Gestión de los Ingresos	1	2	3	4	5	6
15.6.Contratación de proveedores	1	2	3	4	5	6
15.7.Orientación hacia la mejora que percibe en los	1	2	3	4	5	6

	Satisfacción					No sabe
	1	2	3	4	5	
responsables						
15.8.VALORACIÓN GLOBAL	1	2	3	4	5	6

**C16.- SERVICIO DE RELACIONES INTERNACIONALES Y COOPERACIÓN**

	Satisfacción					No sabe
	1	2	3	4	5	
16.1.Orientación de servicio que transmite el personal	1	2	3	4	5	6
16.2.Agilidad y capacidad de respuesta ante problemas e incidencias	1	2	3	4	5	6
16.3.Información y asesoramiento	1	2	3	4	5	6
16.4.Orientación hacia la mejora que percibe en los responsables	1	2	3	4	5	6
16.5. Apoyo para la participación en programas de cooperación universitaria al desarrollo	1	2	3	4	5	6
16.6. Apoyo para la participación en programas de movilidad internacional	1	2	3	4	5	6
16.7.VALORACIÓN GLOBAL	1	2	3	4	5	6

**C17.- PARQUE CIENTÍFICO**

	Satisfacción					No sabe
	1	2	3	4	5	
17.1.Orientación comercial que transmite el personal	1	2	3	4	5	6
17.2.Variedad e interés de la oferta / gama de servicios	1	2	3	4	5	6
17.3.Apoyo técnico y asesoramiento recibido	1	2	3	4	5	6
17.4.Capacidad de iniciativa	1	2	3	4	5	6
17.5.Agilidad y capacidad de respuesta ante problemas e incidencias	1	2	3	4	5	6
17.6.Orientación hacia la mejora que percibe en los responsables	1	2	3	4	5	6
17.7.VALORACIÓN GLOBAL	1	2	3	4	5	6

**C18.- AULA DE LAS ARTES - AUDITORIO**

	Satisfacción					No sabe
	1	2	3	4	5	
18.1. Variedad e interés de la oferta	1	2	3	4	5	6
18.2. Instalaciones	1	2	3	4	5	6
18.3. Relación calidad / precio	1	2	3	4	5	6
18.4. Interés y calidad de los	1	2	3	4	5	6

	☹ Satisfacción ☺					No sabe
	1	2	3	4	5	
programas culturales en el Aula de las Artes						
18.5. VALORACIÓN GLOBAL	1	2	3	4	5	6

**C19.- CENTRO DE SERVICIOS, ACTIVIDADES Y RECURSOS PARA ESTUDIANTES. (ESPACIO ESTUDIANTES)**

	☹ Satisfacción ☺					No sabe
	1	2	3	4	5	
19.1.Orientación de servicio que transmite el personal	1	2	3	4	5	6
19.2.Información sobre las actividades	1	2	3	4	5	6
19.3.Variedad, amplitud y calidad de las actividades deportivas	1	2	3	4	5	6
19.4.Accesibilidad y calidad de las instalaciones deportivas (horarios, ubicación, acceso dotación...)	1	2	3	4	5	6
19.5.Variedad, amplitud y calidad de los eventos, talleres, cursos, actividades socioculturales y concursos, subvenciones para proyectos culturales, deportivos y solidarios propuestos por la Comunidad Universitaria	1	2	3	4	5	6
19.6.Relación calidad / precio de las actividades programadas	1	2	3	4	5	6
19.7.Programa de asociaciones y voluntariado en la universidad	1	2	3	4	5	6
19.8.Programa Compañeros (estudiantes de primero que disponen de un tutor de su titulación y curso superior que les orientan en el primer año de grado)	1	2	3	4	5	6
19.9.Programa de apoyo a los estudiantes de discapacidad (colaboración con profesores para adaptación de exámenes y materiales, elección de grupo, servicios en la biblioteca, recursos técnicos, adaptación de materiales de estudio, apoyo personal y becas)	1	2	3	4	5	6
19.10.VALORACIÓN GLOBAL	1	2	3	4	5	6

**C20.- SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

☹ Satisfacción ☺	No
------------------	----

	1	2	3	4	5	sabe
20.1.Campaña Reconocimiento Médico	1	2	3	4	5	6
20.2.Campaña Vacunación contra la gripe	1	2	3	4	5	6
20.3.Servicio médico ofrecido en los centros de salud laboral de la Universidad	1	2	3	4	5	6
20.4.Asesoría servicio de prevención	1	2	3	4	5	6
20.5.VALORACIÓN GLOBAL	1	2	3	4	5	6

**C21.- OTROS SERVICIOS**

	☹ Satisfacción ☺					No sabe
	1	2	3	4	5	
21.1.Seguridad y Vigilancia	1	2	3	4	5	6
21.2.Mensajería	1	2	3	4	5	6
21.3.Suministros de Oficina	1	2	3	4	5	6
21.4.Agencia de Viajes: Agilidad y orientación de servicio	1	2	3	4	5	6
21.5.Agencia de Viajes: Relación calidad-precio	1	2	3	4	5	6
21.5.Agencia de Viajes: Valoración de la contratación de billetes de avión o tren	1	2	3	4	5	6
21.7.Agencia de Viajes: Valoración de la contratación de hoteles	1	2	3	4	5	6

**D.- EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO (últimos dos años)**

- 1 = Bastante a peor
- 2 = Algo a peor
- 3 = Más o menos igual / Sin opinión definida
- 4 = Algo a mejor
- 5 = Bastante a mejor

	☹ Evolución ☺					No sabe
	1	2	3	4	5	
D1.Campus Global	1	2	3	4	5	6
D2.Aula Global 2	1	2	3	4	5	6
D3.Secretaría de Departamento	1	2	3	4	5	6
D4.Biblioteca	1	2	3	4	5	6
D5.Informática y Comunicaciones (sin incluir incidencias informáticas, que son atendidas por Soporte CAU)	1	2	3	4	5	6
D6. Campus: Instalaciones, Equipamientos y Espacios (se incluyen: CASO, Soporte CAU, Mantenimiento y Aulas y espacios compartidos)	1	2	3	4	5	6

	Evolución					No sabe
	1	2	3	4	5	
D7. Oficina Técnica y Técnicos de Laboratorio (TL)	1	2	3	4	5	6
D8. Servicio de Comunicación Institucional	1	2	3	4	5	6
D9. Servicio de Gestión de Apoyo a la Docencia	1	2	3	4	5	6
D10. Recursos Humanos y Organización	1	2	3	4	5	6
D11. Conserjería	1	2	3	4	5	6
D12. Cafetería / Restaurante	1	2	3	4	5	6
D13. Reprografía	1	2	3	4	5	6
D14. Servicio de Investigación	1	2	3	4	5	6
D15. Dirección Económico Financiera	1	2	3	4	5	6
D16. Servicio de Relaciones Internacionales y Cooperación	1	2	3	4	5	6
D17. Parque Científico	1	2	3	4	5	6
D18. Aula de las Artes - Auditorio	1	2	3	4	5	6
D19. Espacio de Estudiantes	1	2	3	4	5	6
D20. Servicio de Prevención de Riesgos Laborales	1	2	3	4	5	6

**SG.1** En resumen, teniendo en cuenta todo lo anterior, ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con la calidad y funcionamiento de estos servicios que presta la Universidad?:

- Muy insatisfecho ..... 1  
 Insatisfecho ..... 2  
 Ni satisfecho, ni insatisfecho / sin opinión definida ... 3  
 Satisfecho ..... 4  
 Muy satisfecho ..... 5  
 No sabe ..... 6

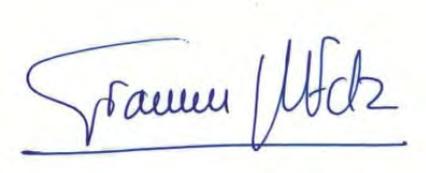
#### E.- INCIDENCIAS EN EL SERVICIO

Para finalizar, nos gustaría que nos dijera si, durante el pasado curso (2014-2015) le ha sucedido -y con qué frecuencia- alguna de las incidencias que señalamos a continuación:

	Nunca	1-2 veces	Más veces
E1. Ha necesitado algún material existente en los fondos de la Biblioteca y no ha podido acceder a él durante días por estar en préstamo	1	2	3
E2. Una "caída" no programada de la Red Informática le ha hecho tener que repetir trabajos ya realizados o ha producido daños o deficiencias en procesos en curso	1	2	3
E3. Ha resultado imposible contactar telefónicamente con el Centro de Atención y Soporte [CASO] para comunicar alguna incidencia o reclamar alguna tarea o	1	2	3

	Nunca	1-2 veces	Más veces
reparación pendiente			
E4. Ha resultado imposible reservar un aula docente adecuada para la fecha y hora en que se necesitaba	1	2	3
E5. Tras intentar localizar, sin éxito, a un conserje, ha optado por realizar personalmente el encargo, buscar ayuda de terceros o dejarlo sin realizar	1	2	3
E6. Ha necesitado localizar al servicio de Seguridad para entrar / salir del Campus o sus instalaciones en horarios no lectivos y le ha resultado difícil o le ha llevado mucho tiempo	1	2	3
E7. Ha protestado por / ha rechazado algún producto por su deficiente calidad, aspecto, temperatura... en Cafetería	1	2	3
E8. Algún pago (dietas, conferencias, proyectos...) se ha demorado sensiblemente por encima del plazo previsto	1	2	3
E9. Ha encontrado cerrada la Secretaría del Departamento (o Área) dentro del horario de funcionamiento	1	2	3

**Muchas gracias por su colaboración.**

Responsable de la redacción:	Documento revisado y verificado:
 <p data-bbox="400 779 683 842"><b>Raquel García Yagüe</b> Técnico de Estudios</p>	 <p data-bbox="879 779 1230 842"><b>Graciano Viejo Fernández</b> Director Técnico</p>



Empresa adherida al código deontológico internacional **ICC/ESOMAR** para la práctica de la investigación social y de mercados.

Como empresa socialmente responsable ha suscrito e implantado en su actividad los Diez Principios del **Pacto Mundial** de las Naciones Unidas, publicando la correspondiente memoria de progreso.